



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Yleisen edunvalvonnan uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet

Auvinen, Riku
Kurvinen, Ville

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Yleisen edunvalvonnan uuden asiakastietojärjestelmä
Edvardin ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät
kehittämistarpeet

Riku Auvinen, Ville Kurvinen
Liiketalous
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2012

Riku Auvinen, Ville Kurvinen

Yleisen edunvalvonnan uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet

Vuosi	2012	Sivumäärä	50
-------	------	-----------	----

Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä (443/1999) sekä holhoustoimilaki (442/1999), toimivat alkusysäyksenä edunvalvontapalveluiden yhtenäistämiseksi, joka konkretisoitui 1.1.2009 voimaan tullessa laissa holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä. Näiden lakien tuloksena edunvalvontapalveluiden yhtenäistäminen konkretisoitui vuonna 2010 oikeusministeriön toimeenpanemaan projektiin uudesta asiakastietojärjestelmä Edvardista. Edvardin tarkoitus on yhdenmukaistaa yleisten edunvalvontapalveluiden käytännöt. Opinnäytetyömme tutkimusongelma liittyy uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyessä havaittuihin puutteisiin ja ongelmiin sekä tärkeimpiin kehittämistarpeisiin.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Edvardissa havaittuja ongelmia ja puutteita sekä tärkeimpiä kehittämistarpeita. Tutkimus suoritettiin tekemällä haastattelut kuudessa yleisen edunvalvonnan toimipisteessä. Haastateltaviksi valittujen toimipisteiden valintakriteereihin vaikuttivat muun muassa toimipisteiden koot sekä asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttöönoton ajankohta. Saadaksemme kattavimman tuloksen, haastateltaviksi valittiin kolmen eri toimenkuvan omaavia työntekijöitä. Näitä olivat edunvalvoja, edunvalvontasihteeri ja kirjanpidosta vastaava edunvalvontasihteeri.

Opinnäytetyössä käsittelemme myös yleisesti edunvalvonnan historiaa ja syitä siihen, miten nykytilaan on päädytty. Opinnäytetyössä esittelemme Edvardin suppeasti asiakastietojärjestelmänä. Opinnäytetyömme lopussa on tutkimuksen tuloksena saadut tiedot ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista. Nämä tiedot on tarkoitus luovuttaa oikeusministeriön alaiselle Edvard-kehittämistyöryhmälle.

Edvard, yleinen edunvalvonta, ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet

Riku Auvinen, Ville Kurvinen

Problems, drawbacks and the most important development areas of public guardianship customer information system, Edvard

Year	2012	Pages	50
------	------	-------	----

The most important goal of this study was to detect problems, drawbacks and development requirements identified in Edvard, the public guardianship customer information system. The study consisted of six separate interviews in public guardianship offices. The criteria for inclusion in the study were the size of the office and the time of the deployment of the Edvard software. We chose three different people with different job descriptions to achieve wider coverage in the interviews. The desired job descriptions were trustee, secretary of the trustee and secretary of the trustee with responsibilities in accounting.

The Finnish law on guardianships officials, guardianship started standardization of guardianship services and finally this development work become concrete in new law of guardianship officials 1.1.2009. As a result of these laws new standardization of the guardianship workgroup begun in the Department of the Justice. The aim of this workgroup was to develop new software, called Edvard, for practical use of guardianship officials and thus standardize varying praxis around the country. In our bachelor's thesis the study questions deal with problems that came up while implementing and using the Edvard system.

In this bachelor's thesis we also discuss general history and current state of supervision of interest of other parties. We introduce Edvard customer information system software in short. Results and conclusions for problems, drawbacks and the most important development areas are going to be presented to Edvard development workgroup, which is part of the Department of Justice.

Edvard, public guardianship, problems, drawbacks, the most important development areas

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	7
1.1	Tutkimusongelman tausta	7
1.2	Tutkimusongelma	8
1.3	Tutkimusmenetelmä ja tutkimusmenetelmän valinta	9
2	Edunvalvonnan historiaa	10
3	Mikä on Edvard	12
3.1	Edvardin kehittely.....	13
3.2	Edvard asiakastietojärjestelmänä	13
3.3	Edvard talouden hoidossa.....	14
4	Toimipistekohtaiset haastattelut.....	16
4.1	Itä-Uudenmaan yleinen edunvalvonta Vantaan toimipiste.....	17
4.2	Itä-Uudenmaan yleinen edunvalvonta Porvoon toimipiste.....	17
4.3	Helsingin yleisen edunvalvonnan toimipiste.....	18
4.4	Lohjan yleisen edunvalvonnan toimipiste.....	18
4.5	Hyvinkään yleisen edunvalvonnan toimipiste	18
4.6	Turun yleisen edunvalvonnan toimipiste	19
5	Haastatteluiden yhteenveto.....	19
5.1	Siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään.....	20
5.2	Työnteon helpottuminen Edvardin avulla.....	21
5.3	Asiakastietojärjestelmään kohdistuneet odotukset	22
5.4	Työnteon vaikeutuminen Edvardin myötä	23
5.5	Edvardissa ilmenneet ongelmat ja puutteet	24
5.6	Tärkeimmät kehittämistarpeet Edvardissa	26
5.7	Saatu koulutus Edvardin käyttämiseksi.....	28
5.8	Lisäkoulutustarve Edvardin käyttämiseksi	29
5.9	Työviihtyvyys.....	30
6	Pohdinta	31
7	Yhteenveto	34
	Lähteet	36
	Kuvat.....	37
	Liitteet.....	38

Lyhenneluettelo

HolhL	Holhouslaki 19.8.1898/34
HolhTL	Laki Holhoustoimesta 1.4.1999/442
EdPalvJL	Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä 1.4.1999/443
EdPalvJL	Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä 29.8.2008/575
Puitelaki	Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 9.2.2007/169 Laki holhouksen järjestämisestä eräissä tapauksissa 15.1.1971/14
OikM asetus	Oikeusministeriön antama asetus oikeusaputoimistojen edunvalvonta-alueista 9.10.2008/637
HE	Hallituksen esitys 155/2006
HE	Hallituksen esitys 45/2008

1 Johdanto

Yleinen edunvalvonta tarkoittaa ensisijaisesti päämiesten taloudellisten ja oikeudellisten asioiden hoitamista käräjäoikeuden tai maistraatin päätöksellä. Opinnäytetyömme koskee yleisessä edunvalvonnassa käyttöönotettua uutta asiakastietojärjestelmää, Edvardia. Edvard on yleisen edunvalvonnan asiakastietojärjestelmä, jolla päämiehen asioita hoidetaan. Edvard on kehitetty edunvalvontapalveluiden yhtenäistämisen tuloksena, jotta valtakunnallisesti yleisen edunvalvonnan piirissä olisi yksi yhteinen ja kaikkialla samanlainen asiakastietojärjestelmä.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on ollut selvittää niitä ongelmia ja puutteita sekä tärkeimpiä kehittämistarpeita, joita Edvardin käyttöönotossa on ilmentynyt. Opinnäytetyömme tuloksena saatu tutkimusmateriaali on tarkoitus koostaa raportiksi, jonka luovutamme Edvardin kehittämistyöryhmälle.

1.1 Tutkimusongelman tausta

Työharjoittelumme aikana vuoden 2011 keväällä saimme selville, että kaikkia yleisiä edunvalvontatoimipisteitä tulitisiin yhdenmukaistamaan ottaessa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on seurausta vuoden 2009 tammikuun ensimmäisenä päivänä voimaan tulleesta laista (Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä 575/2008). Tämän lain seurauksena edunvalvontapalveluiden yleinen johto, valvonta ja ohjaus siirtyivät kunnilta oikeusministeriön tehtäväksi. Vuonna 2011 palveluiden yhtenäistämisen parantamiseksi otettiin käyttöön kaikkialla yhdenmukainen asiakastietojärjestelmä, Edvard. Tällä pyritään entisestään parantamaan yhdenmukaisuutta edunvalvontapalveluiden järjestämisessä.

Edvard on valtakunnallisesti yhdenmukainen asiakastietojärjestelmä, joka on kaikkialla samanlainen, toimipisteestä riippumatta. Ennen uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttöönottoa lähestulkoon kaikissa yleisen edunvalvonnan toimipisteissä oli erilaiset asiakastieto- ja kirjanpitojärjestelmät. Nämä eivät olleet yhteensopivia toistensa kanssa.

Tilannetta voi kuvata seuraavalla esimerkillä: päämiehen A edunvalvonta on järjestetty Helsingin yleisen edunvalvonnan toimipisteessä. Päämies A muuttaa Helsingistä Lohjalle, jolloin hän siirtyy Helsingin edunvalvonnan piiristä Lohjan edunvalvonnan piiriin. Koska vanhat järjestelmät eivät ole yhteensopivia toistensa kanssa, joudutaan Lohjan toimipisteessä kirjaamaan kaikki päämiehen A tiedot uudelleen toimipisteessä käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään.

Uuden asiakastietojärjestelmän myötä päämiehen A tietoja ei tarvitse enää uudelleen kirjata järjestelmään, vaan tiedot siirtyvät automaattisesti uuteen toimipisteeseen. Ainoat kirjattavat tiedot koskevat päämiehen asianhoitajaa.

1.2 Tutkimusongelma

Yleisen kokemuksen perusteella oli odotettavissa, että suuret muutokset varsinkaan valtakunnallisesti eivät suju täysin ongelmitta. Tästä johtuen Ulla Mänttari, joka toimi silloisen Vantaan, nykyisen Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteen johtavana yleisenä edunvalvojana, ehdotti meidän opinnäytetyömme aiheeksi sitä, että kartoittaisimme uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa ilmeneviä puutteita ja tärkeimpiä kehittämistarpeita. Tutkimusongelma tuli käytännössä katsoen Ulla Mänttäriltä, eikä meidän tarvinnut sitä tästä syystä erikseen kartoittaa.

Koska tutkimusongelma oli tiedossa jo ennen varsinaista opinnäytetyön aloittamista, pystyimme aloittamaan opinnäytetyön suoraan kartoittamalla niitä keinoja, joiden avulla saisimme parhaan tuloksen tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tästä johtuen meidän oli mahdollista pohtia sellaisia keinoja, joiden avulla pystyisimme mahdollisimman kattavasti selvittämään ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehitystarpeet, jotka uutta asiakastietojärjestelmää rasittavat.

Uusi asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön eri toimipisteissä eri ajankohtina. Ensimmäisissä toimipisteissä uusi asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön huhtikuun aikana vuonna 2011. Takaraja Edvardin käyttöönotolle oli asetettu SEPA-muutoksen mukaisesti 31.10.2011, jolloin viimeistenkin toimipisteiden tuli ottaa uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön. Pääkaupunkiseudun edunvalvontatoimipisteistä viimeisenä Edvardin otti käyttöönsä Helsinki, koska heidän päämiestensä määrä verrattuna muihin toimipisteisiin on huomattavan suuri.

Koska käyttöönotto monissa toimipisteissä viivästyi, jouduimme toistuvasti muuttamaan omaa aikatauluamme ongelmien ja puutteiden sekä tärkeimpien kehittämistarpeiden kartoittamiseksi. Ajatuksenamme oli, että toimipisteiden tulisi saada rauhassa ottaa uusi asiakastietojärjestelmä käyttöön, ennen kuin siitä olisi mahdollista alkaa selvittää kattavasti sitä vaivaavia ongelmia. Aikataulutuksesta olimme aktiivisesti yhteydessä Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteeseen. Tätä kautta pyrimme selvittämään, miten käyttöönotto on sujunut toimipisteissä, joissa oli uusi asiakastietojärjestelmä jo ehditty ottamaan käyttöön. Vantaan toimipisteen kautta saaduista tiedoista pystyimme luomaan mielikuvan siitä, millaisia ongelmia Edvardissa on ollut niissä toimipisteissä, joissa Edvard on otettu käyttöön.

Kun viimeisimmätkin yleisen edunvalvonnan toimipisteet olivat ottaneet uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönsä, pystyimme alustavien tietojen perusteella varmistumaan siitä, että aiemmin kaavailtu tutkimusongelma oli todellinen. Tutkimusongelmaksi vahvistui se, että uusi asiakastietojärjestelmä sisältää sitä käyttävien henkilöiden näkökulmasta katsoen ongelmia ja puutteita sellaisissa toiminnoissa, joita he todellisuudessa tarvitsivat työskennellessään yleisen edunvalvonnan piirissä. Lisäksi saamiemme tietojen mukaan Edvardissa oli myös sellaisia kehittämistarpeita, joiden selvittäminen mahdollisesti auttaisi Oikeusministeriön alaisen Edvard-kehittämistyöryhmän työtä, jota he tekevät Edvardin käytön parantamiseksi.

1.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimusmenetelmän valinta

Saatuamme aiheen opinnäytetyötämme varten, aloimme kaavailla parasta menetelmää ongelmien ja puutteiden sekä tärkeimpien kehittämistarpeiden kartoittamiseksi. Koska Edvard otettiin käyttöön Vantaan edunvalvontatoimipisteessä vasta lokakuussa, emme päässeet käyttämään sitä työharjoittelumme aikana. Tämä ei kuitenkaan olisi vaikuttanut siihen, miten olisimme voineet itse havaita ongelmia ja puutteita sekä tärkeimpiä kehittämistarpeita Edvardissa. Tämä johtui siitä, että meidän oikeutemme asiakastietojärjestelmän käyttämiseen olisivat olleet joka tapauksessa rajalliset verrattuna niihin käyttäjiin, joilta keräsimme materiaalin tätä opinnäytetyötämme varten.

Opinnäytetyömme tärkein tavoite oli saada kartoitettua uuden asiakastietojärjestelmän Edvardin ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet. Pohdittuamme keinoja, joilla saisimme kerättyä informaatiota asiakastietojärjestelmän ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista, tulimme siihen tulokseen, että henkilöstöä haastatteleamalla saamme parhaiten vaadittavan informaation kokoon. Mietittyämme tutkimusongelman laajuuden ja sen miten saisimme parhaan tuloksen, valitsimme erikokoisia yleisen edunvalvonnan toimipisteitä. Toimipisteiden lukumäärässä päädyimme kuuteen eri toimipisteeseen. Toimipisteiksi valitsimme Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan molemmat toimipisteet, Vantaan sekä Porvoon. Lisäksi suoritimme haastattelut Lohjan, Hyvinkään sekä Helsingin yleisissä edunvalvontatoimipisteissä. Näiden lisäksi teimme sähköpostitse haastattelun Turun yleiseen edunvalvonnan työntekijöiden kanssa. Päätimme ottaa Turun edunvalvontatoimipisteen mukaan, koska he olivat uuden asiakastietojärjestelmän pilottikäyttäjiä.

Haastattelumenetelmäksi valitsimme avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun yhdistelmän, sillä sen avulla saisimme mielestämme parhaimman tuloksen. Haastattelun avuksi loimme haastattelurungon, johon teimme yhdeksän kysymystä. Näiden kysymysten avulla Edvardin ongelmat pyrittiin mahdollisimman tehokkaasti kartoittamaan. Saadaksemme kattavimman tuloksen päädyimme haastattelemaan toimipisteissä kolmen erityyppisen toimenkuvan omaavia henkilöitä: edunvalvojaa, edunvalvojan sihteeriä sekä kirjanpidosta vastaavaa henkilöä. Haastattelut suoritettiin siten, että pidimme haastattelurungolla tehtyjä kysymyksiä ohjenuorana haastattelun kululle. Haastattelutilanne pyrittiin järjestämään siten, että haastattelu muistutti enemmänkin vapaata keskustelua kuin kaavamaista kysymyksiin vastailua. Tällä tavoin haastateltavat saivat rauhassa vastata omin sanoin kysymyksiimme, ja haastattelijat pystyivät poimimaan vastauksista sen olennaisen tiedon ongelmien ja puutteiden sekä tärkeimpien kehittämistarpeiden kartoittamiseksi. Mielestämme tämä malli oli hyvin tehokas tapa saada haluttu tieto esille, sillä osa haastateltavista olisi todennäköisesti vastannut hyvin suppeasti pelkkään lomakehaastatteluun.

Kysymykset kategorioitiin siten, että saimme tietoa henkilöiden Edvardia koskevista odotuksista, tuntemuksista sekä käyttökokemuksista Edvardiin liittyen. Lisäksi kysyimme koulutustarpeista, työviihtyvyydestä sekä tärkeimpänä uuden asiakastietojärjestelmän ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista.

Haastattelutilanteessa kysymyksissä painotimme kehittämistarpeita sekä ongelmia ja puutteita, koska niistä saatava informaatio on opinnäytetyön hyödyn kannalta tärkeintä. Haastatteluiden pohjalta listasimme konkreettisimmat ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet, jotka annoimme Edvardin kehittämistyöryhmälle, jonka tarkoituksena on parantaa Edvardia.

2 Edunvalvonnan historiaa

Antaaksemme paremman käsityksen siitä, miksi uuteen asiakastietojärjestelmään on siirrytty, avaamme yleisesti edunvalvonnan historiaa ja syitä siihen, miksi asiakastietojärjestelmät halutaan yhdenmukaistaa. Saadaksemme paremman käsityksen Edvardista sekä syistä sen käyttöönottamiseksi kävimme 12.10.2011 haastattelemassa Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteessä ensimmäistä yleistä edunvalvojaa Margit Mäkelää. Hän kertoi meille taustatietoja siitä, miten edunvalvonta on aikaisemmin järjestetty Vantaalla sekä syistä jotka ovat johtaneet Edvardin käyttöönottoon.

Haastattelun aluksi Margit Mäkelä kertoi yleistä taustatietoa siitä, miten edunvalvontaan on aikoinaan päädytty vanhasta vuoden 1898 holhouslaista (HolhL) aina uusimpiin säädöksiin (HolhTL, EdPalvJL).

Edunvalvonnan historian voidaan katsoa alkaneeksi vuoden 1898 holhouslaista. Holhoojaksi ryhtyminen perustui aina vapaaehtoisuuteen. HolhL 32.2 §:n mukaan holhoojana saattoi toimia yksityinen henkilö, siinä missä holhouslautakunta oli hänet holhoojaksi hyväksynyt. Tuomioistuin määräsi holhouslautakunnan hyväksymän henkilön hoitamaan holhottavan henkilön asioita. Ongelma vanhan lain aikana oli lähinnä siinä, että holhouslautakunnat kokoontuivat harvakseltaan, keskimäärin 1-2 kertaa kuukaudessa ja maaseudulla sitäkin harvemmin. Holhottavan omaisuuden hoito tietyiltä osin vaati lautakunnan hyväksynnän. Ongelmia tuli esimerkiksi tilanteissa, joissa holhottavan omaisuutta myytiin, koska ostajat ehtivät kadota, ennen kuin lupa omaisuuden myyntiin saatiin.

Yhteiskunnan kehittyessä vanha laki ei enää riittänyt turvaamaan holhottavan oikeuksia. Tämä johti siihen, että vanhan lain tehosteeksi säädettiin uusi laki tammikuussa 1971. Lain nimeksi tuli Laki holhouksen järjestämisestä eräissä tapauksissa. Tämän lain ideana oli taata holhooja tapauksissa, joissa holhottava ei vähävaraisuuden tai muun erityisen syyn johdosta saanut holhoojaa. Tällaisissa tilanteissa kunta tai kunnat yhdessä saattoivat perustaa virkaholhoojan viran. Virkaholhooja voitiin määrätä tällaisen henkilön holhoojaksi tai uskotuksi mieheksi. Vantaalla ensimmäinen virkaholhoojan virka perustettiin vuonna 1972.

Yhteiskunnan kehittyessä holhouksen sisältö muuttui olennaisesti. Tästä syystä vuonna 1999 säädettiin laki holhoustoimesta. Laki korvasi aiemmin voimassa olleen HolhL kokonaisuudessaan. HolhTL:n suurin uudistus oli siinä, että kunnalliset holhouslautakunnat lakkautettiin ja niiden tilalle valvovaksi viranomaiseksi tuli valtion toimitus, maistraatti.

Nykyään holhoustoimi on pääasiassa päämiehen taloudellisten etujen valvontaa, joka on suoraan lain tai tuomioistuimen tehtävään määräämän edunvalvojan suorittamaa. Holhouslainsäädäntö antaa suojaa ihmisille, jotka eivät itse kykene hoitamaan omia taloudellisia tai muita asioitaan.

Joulukuun ensimmäisenä päivänä vuonna 1999 astui voimaan lait EdPalvJL sekä HolhTL, jotka toimivat alkusysäyksenä edunvalvontapalveluiden yhtenäistämiseksi. Näiden lakien merkittävimpiä anteina edunvalvontapalveluiden yhdistämiselle oli se, että kuntien holhouslautakunnat lakkautettiin ja niiden tilalle tuli ensimmäistä kertaa valvovaksi viranomaiseksi valtion toimitus, maistraatti. Toinen suuri uudistus koski sitä, että kunta vastasi edunvalvontapalveluiden tuottamisesta, elleivät kunta ja maistraatti toisin sopineet. Uusien lakien johdosta keskeiseksi kysymykseksi nousi se, miten edunvalvontatoimipisteiden käytäntöjä yhtenäistettiin.

Edunvalvontapalveluiden yhtenäistäminen jatkui seuraavan kerran hallituksen esityksellä (155/2006), jossa annettiin ehdotus laiksi kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta. Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta tuli voimaan 23. helmikuuta vuonna 2007. Puitelaki 2:8 §:n mukaan holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen siirrettiin valtiolle 1.1.2009 kuluessa.

HE (45/2008) laiksi holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä oli seuraava askel kohti nykyistä edunvalvontapalveluiden rakennemuutosta. HE (45/2008) pohjalta säädetty laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä, joka tuli voimaan 1.1.2009, siirsi edunvalvontapalveluiden yleisen johdon, valvonnan ja ohjauksen kunnilta oikeusministeriön tehtäväksi. Lisäksi hallituksen esityksessä tuotiin esille maan jakaminen edunvalvonta-alueisiin, joista kuhunkin kuuluisi yksi tai useampi kunta. OikM:n antama asetus 9.10.2008/637 astui voimaan 1.1.2009. Tällä asetuksella Suomi jaettiin oikeusaputoimistoittain edunvalvonta-alueisiin, kuten (EdPalvJL) tarkoitettiin.

Siirtymän myötä huomattiin, että eri kunnissa oli erilaiset käytännöt sekä erilaiset asiakastietojärjestelmät. Osalla järjestelmät oli räätälöity kunnan tarpeiden mukaisiksi. Esimerkiksi Helsingissä järjestelmänä toimi Holto, Vantaalla ja Espoossa puolestaan Virkanet. Suosituin asiakastietosovellus oli Virho, jota käytettiin useissa pienissä kunnissa. Koska mikään vanhoista käytössä olleista asiakastietojärjestelmistä ei riittävästi täyttänyt niitä vaatimuksia, jotka palvelisivat nykyisiä päämiesmääriä, alettiin miettiä uuden asiakastietojärjestelmän hankintaa. Uuden järjestelmän tulisi yhtenäistää kaikki edunvalvontaan liittyvien tahojen asiakastietohallinnan tarpeet. Asiakastietojärjestelmien yhtenäistäminen johti Edvardin suunnitteluun.

3 Mikä on Edvard

Seuraavassa osiossa käsittelemme yleisesti Edvard- tietojärjestelmän yleisiä käyttötarkoituksia. Edvard on selainpohjainen tietojärjestelmä, johon kirjaudutaan oikeushallinnon verkosta. Edvardilla on kaksi pääkäyttötarkoitusta, päämiehen tietoihin liittyvät sekä päämiehen talouden hoitoon liittyvät tarkoitukset. Edvardissa maksuliikenne on järjestetty erillisen ohjelman avulla, joka on integroitu Edvardiin. Edvardin käyttötarkoituksena on toimia tietopankkina päämiehen kaikista tiedoista sekä huolehtia päämiehen maksuliikenteestä, kirjanpidosta sekä päämiehen vuosi- ja päätöstileistä. Vuosi- ja päätöstilillä tarkoitetaan menneen vuoden kirjanpidon yhteenvetoa.

3.1 Edvardin kehittäminen

Uuden asiakastietojärjestelmän kehittäminen aloitettiin vuonna 2010 noin vuoden kestäneellä määrittelyprojektilla, johon myös haastattelemamme Margit Mäkelä osallistui. Määrittelyprojektissa pohdittiin, miten tuleva ohjelma palvelisi mahdollisimman monipuolisesti ja tehokkaasti edunvalvontaa sekä muita ohjelmaa käyttäviä organisaatioita. Sen avulla saatiin muun muassa kartoitettua ne ominaisuudet, joita uusi asiakastietojärjestelmä tulisi sisältää. Näistä ominaisuuksista ehkäpä tärkeimpänä oli raportointiominaisuus, jota yksikään aiemmista asiakastietojärjestelmistä ei pystynyt riittävän kattavasti tarjoamaan.

Määrittelyprojektin lopputuloksena todettiin, ettei mikään jo käytössä olevista asiakastietojärjestelmistä riittänyt vastaamaan edunvalvonnan nykytarvetta. Tästä syystä päädyttiin kehittämään kokonaan uusi asiakastietojärjestelmä. Uutta asiakastietojärjestelmää luomaan valittiin Tamperelainen IT-alan yritys, Solita Oy, joka edunvalvontaviranomaisten yhteistyön avulla loi uuden asiakastietojärjestelmän, Edvardin.

3.2 Edvard asiakastietojärjestelmänä

Edvard on oikeusaputoimistojen yleisessä edunvalvonnassa käytettävä edunvalvontatyöhön kuuluvien tehtävien hoitamista varten tarkoitettu asiakastietojärjestelmä. Edvardin yhtenä periaatteena on päämiesten asioiden hoitaminen. Edvard-asiakastietojärjestelmään kirjataan kaikki päämieheen liittyvät tiedot, kuten päämiesten laajat henkilötiedot, sekä asumiseen, edunvalvontaan, sopimuksiin, omaisiin, omaisuuteen ja velkoihin liittyvät tiedot.

Edvard on suunniteltu siten, että päämiehiä koskeva tieto on helposti myös sellaisen henkilön saatavilla, joka ei tämän päämiehen asioita aiemmin ole hoitanut. Edvard-asiakastietojärjestelmällä pyritään yhtenäistämään käytäntöjä siten, että yleisessä edunvalvonnassa edunvalvonta-asioita hoidettaisiin yhdenmukaisesti toimipisteestä riippumatta. Tämä on tärkeää muun muassa siksi, että toimipisteiden kasvaessa sekä päämiesmäärän lisääntyessä edunvalvonta ei vaarannu. Edvardia käytettäessä järjestelmään kirjataan kaikki päämiehen asioiden hoitamiseen liittyvät toimenpiteet ja tapahtumat. Edvardin toimintojen kannalta on tärkeää, että päämiehen tiedot ovat ajan tasalla. Edvardiin on mahdollista tallentaa päämieheen liittyviä dokumentteja, kuten edunvalvontapäätöksiä, vuokrasopimuksia, kauppakirjoja sekä muita päämiehen asioiden hoitamiseen tarvittavia asiakirjoja. Edunvalvontatoimipisteiden kannalta tarpeellisena ominaisuutena Edvard sisältää raportointitoiminnon. Raportointitoiminnon avulla saadaan tilastointitietoja päämiehistä, kuten ikäjakauma, sukupuoli, omaisuus ja muita vastaavia tietoja. Lisäksi Edvardin avulla on

mahdollisuus tehdä monia päämiesten asioiden hoitoon liittyviä asiakirjoja, kuten ostoluvat, hakemukset, omaisuusraportit ja veroilmoituksen liitteet.

Kuva 1: Edvardin hakukenttä

3.3 Edvard talouden hoidossa

Edunvalvonnan alkaessa päämiehen koko omaisuus sekä velat otetaan edunvalvojan haltuun. Edunvalvoja on vastuussa kaikesta edunvalvojan hallussa olevista varoista ja veloista koko edunvalvonnan ajan. Yleisessä edunvalvonnassa päämiesten kirjanpito hoidetaan toisin kuin liiketaloudessa yritystyyppinen kahdenkertainen kirjanpito on totuttu hoitamaan. Kirjanpito poikkeaa lähinnä käytettävien käsitteiden ja toimintaperiaatteiden tasolla. Yleisessä edunvalvonnassa käytetään sille erityisesti räätälöityä kirjanpitomallia. Kirjanpito perustuu tositteisiin, joilla jokainen kirjanpitotapahtuma on todennettavissa. Omaisuudesta pidetään kirjanpitoa, jonka edellytyksenä on, että varoista ja veloista on omat kirjanpitotilinsä, joihin muutokset kirjataan kuten tilitapahtumat tiliotteeseen. Kaikkiin tilitapahtumiin on liitettävä tosite, joka selittää tapahtuman syyn. Esimerkiksi päämiehen tilille tuleva tulotilitapahtuman on perustuttava tositteeseen, esim. eläkepäätökseen tai Kelan korvauspäätökseen. Niin ikään menojen on perustuttava tositteeseen, joko laskuun tai edunvalvojan päätökseen luovuttaa päämiehelle käyttövaroja.

Edvardissa on kirjanpitoa sekä tulojen ja menojen luokittelua varten luotu erillinen tilikartta. Tilit on numeroitu ja järjestetty niin, että erilaisille tuloille ja menoillem on olemassa omat tilinsä. Muun muassa jokaista etuutta varten on olemassa omat tulotilinsä. Esimerkiksi

etuuksien tulotilit ovat tulotilit 320 000-320 015. Jokainen eri etuus on jaoteltu omalle alatilille. Esimerkiksi yleisen asumistuen alatilille on 320 001, sairaspäivärahan 320 005, toimeentulotuen 320 006 jne. Kaikki tulot ja menot perustuvat tähän järjestelmään Edvardissa.

TILIKARTTA		Kommentit			EDVARD
VARAT			1		
PANKKITALLETUKSET JA VAKUUTUSSÄÄSTÄMINEN			10		
	edunvalvontatili			100	100000
	käyttötili	kaikki muut tilit, joita ei ole tarkoitettu sijoittamiseen, pienikorkoiset vanhat karttavat, säästötilit ym.		101	101000-101099
	vuokravakuustili			102	102000-102099
	omaisuuden hoitotili	sijoitusten hoitotili, jos valvontatiliä ei voida käyttää		103	103000-103099
	sijoitustili	varatili, etutili, korkeakorkoinen säästötili ym. tilimuoto, joka ei eräänny, mutta tarkoitettu sijoittamiseen		104	104000-104099
	erääntyvä sijoitustili	määräaikaistili, muu tili, kuten Korko-Extra, jossa korontarkistuspäivä		105	105000-105099
	vakuutussäästö			106	106000-106099
ARVOPAPERIT			11		
	osakkeet			110	110000-110099
	osuudet			111	111000-111099
	joukkovelkakirjalainat			112	112000-112099

Kuva 2: Tilikartta

TILIKARTTA	Kommentit			EDVARD
PALKKATULOT			31	
palkat	tulot, joihin edunvalvojalla ei ole oikeutta puuttua ilman päämiehen suostumusta			310000
palkkiot	esim. tekijänoikeuskorvaukset			310010
työosuusrahat				310020
omaishoidon tuki				310030
ETUUDET			32	
eläkkeensaajan asumistuki				320000
yleinen asumistuki				320001
vammaistuki				320002
Kelan kuntoutusraha				320003
kuntoutustuki				320004
sairauspäiväraha				320005
toimeentulotuki				320006
kotihoidon tuki				320007
elatusapu				320008
elatuslaki				320009
vanhempainraha				320010
lapsilisä				320011
opintotuki				320012

Kuva 3: Tilikartta esimerkkiin

4 Toimipistekohtaiset haastattelut

Haastattelut suoritimme toimipistekohtaisesti siten, että aloitimme Itä-Uudenmaan Vantaan yleisen edunvalvonnan toimipisteestä. Aloitimme Vantaan toimipisteestä siitä syystä, että pystyimme kokeilemaan tutkimusmenetelmämme toimivuutta käytännössä, tutussa ympäristössä. Tämä oli tärkeää siksi, että pystyimme heti haastatteluiden alkuvaiheessa käymään varmistamassa Ulla Mänttäriltä, jonka aloitteesta opinnäytetyötämme aloimme tehdä, että saadut tulokset tutkimusmenetelmällämme olisi riittävät. Varmistuttuamme siitä, että valittu tutkimusmenetelmä tuotti sekä meitä että Ulla Mänttäreitä tyydyttäviä tuloksia, pystyimme jatkamaan haastatteluja kyseisellä tutkimusmenetelmällä.

Valikoimme toimipisteet Ulla Mänttärin avustuksella siten, että saisimme mahdollisimman laajasti materiaalia Edvardiin siirtymisestä. Valinnoissa kriteereinä käytimme myös sitä, että toimipisteillä olisi mahdollisimman erilaiset lähtökohdat siirryttäessä Edvardiin. Tämän vuoksi valitsimme kaksi toimipistettä, jotka olivat ottaneet Edvardin käyttöön ensimmäisten joukossa Suomessa. Nämä olivat Hyvinkään ja Turun yleisen edunvalvonnan toimipisteet. Lisäksi pyrimme valitsemaan yhden erittäin suuren toimipisteen ja vastaavasti yhden pienen toimipisteen. Helsingin ja Lohjan yleisen edunvalvonnan toimipisteiden katsoimme täyttävän nämä kriteerit. Helsingin ja Vantaan toimipisteissä Edvardiin siirryttiin vasta loppuvuodesta 2011. Näiden toimipisteiden haastatteluiden tulokset tasapainottavat ensimmäisten joukossa Edvardiin siirtyneiden haastatteluja. Porvoon yleisen edunvalvonnan toimipiste kuuluu

nykyisin Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan alaisuuteen, jonka johtavana yleisenä edunvalvojana Ulla Mänttari myös toimii.

4.1 Itä-Uudenmaan yleinen edunvalvonta Vantaan toimipiste

Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteessä työskentelee yhteensä 16 henkilöä. Henkilöstö jakaantuu johtavan edunvalvojan ja hänen sihteerinsä lisäksi kolmeen yleiseen edunvalvojaan, näiden työparisihteereihin, sekä kahteen toimeentulotukien käsittelijään. Vantaan toimipisteessä työskentelee myös kaksi kirjanpidosta ja laskujenmaksusta vastaavaa sihteeriä sekä kolme asiakaspalvelutyöntekijää ja yksi määräaikainen edunvalvoja harjoittelija.

Aloitimme opinnäytetyöhömmme liittyvien haastatteluiden tekemisen meille tutuimmasta paikasta, Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteestä. Kävimme suorittamassa haastattelut kahdessa osassa lähes koko henkilöstölle siten, että aloitimme haastattelut helmikuun kahdeksantena päivänä ja jatkoimme niitä helmikuun kuudentenatoista päivänä. Ensimmäisellä kerralla haastattelimme yhteensä yhdeksää henkilöä, joista kaksi oli edunvalvojia, kolme kirjanpidosta vastaavia sekä neljää edunvalvontasihteeriä. Henkilöstön lomien vuoksi emme saaneet haastateltua kaikkia haluamiamme henkilöitä, joten kävimme vielä seuraavan viikon torstaina haastattelemassa lisäksi kolme työntekijää. Silloin haastattelimme yhtä edunvalvojaa, yhtä edunvalvontasihteeriä sekä yhtä asiakasvastaanotossa työskentelevää henkilöä.

Vantaan toimipisteessä päädyimme haastattelemaan näinkin useaa henkilöä, koska meillä oli omakohtaista työkokemusta toimipisteessä ja raportoimme opinnäytetyömme tulokset Vantaan toimipisteen johtavalle yleiselle edunvalvojalle, joka toimii lisäksi Edvard-asiakastietojärjestelmän kehittämissä.

4.2 Itä-Uudenmaan yleinen edunvalvonta Porvoon toimipiste

Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Porvoon toimipisteessä työskentelee kahdeksan henkilöä. Johtavana yleisenä edunvalvojana toimii Itä-Uudenmaan Vantaan toimipisteen johtava yleinen edunvalvoja. Porvoon toimipisteessä työskentelee kolme edunvalvojaa sekä viisi edunvalvontasihteeriä.

Saatuamme Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteen haastattelut suoritettua jatkoimme haastatteluita muissa yleisen edunvalvonnan toimipisteissä. Seuraavana listallamme oli Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Porvoon toimipiste. Porvoossa kävimme 23. päivä helmikuuta haastattelemassa kahta henkilöä, yhtä edunvalvojaa

sekä yhtä edunvalvontasihteeriä, joka myös vastasi toimipisteessä kirjanpidollisista tehtävistä.

4.3 Helsingin yleisen edunvalvonnan toimipiste

Helsingin yleisen edunvalvonnan toimipisteessä työskentelee yhteensä 33 henkilöä. Näistä yleisiä edunvalvojia on kolmetoista, joilla jokaisella on oma sihteerinsä. Lisäksi toimipisteen johtavalla edunvalvojalla on oma osastosihteeri. Lisäksi Helsingin toimipisteessä työskentelee kolme erilaisiin hakemuksiin erikoistunutta sihteeriä sekä virasto- ja vahtimestari.

Kävimme suorittamassa Helsingin toimipisteen haastattelut vielä samana päivänä Porvoon kanssa. Helsingissä suoritimme kolme haastattelua, ja haastattelimme edunvalvojaa, edunvalvontasihteeriä sekä kirjanpidosta vastaavaa henkilöä.

4.4 Lohjan yleisen edunvalvonnan toimipiste

Lohjan yleinen edunvalvonta vastaa Lohjan, Karkkilan, Karjalohjan, Nummi-Pusulan ja Vihdin asukkaiden yleisestä edunvalvonnasta. Lohjan toimipisteessä työskentelee viisi henkilöä, joista kaksi edunvalvojina ja kolme edunvalvontasihteereinä.

Lohjan toimipisteen haastattelut kävimme suorittamassa maaliskuun toisena päivänä. Lohjalla haastattelimme kolmea henkilöä, yhtä edunvalvojaa sekä kahta edunvalvontasihteeriä, jotka myös hoitavat toimipisteessä kirjanpitoa.

4.5 Hyvinkään yleisen edunvalvonnan toimipiste

Hyvinkään yleisen edunvalvonnan toimipisteessä työskentelee kaiken kaikkiaan 11 henkilöä, joista yksi on tällä hetkellä virkavapaalla. Johtavan edunvalvojan lisäksi Hyvinkäällä työskentelee kolme yleistä edunvalvojaa sekä kuusi edunvalvontasihteeriä. Hyvinkäällä ei ole erikseen kirjanpidosta vastaavia sihteereitä, vaan edunvalvontasihteereiden vastuualueelle kuuluvat myös kirjanpitoon liittyvät tehtävät.

Kävimme suorittamassa opinnäytetyöhömmä liittyvien haastattelut Hyvinkäällä maaliskuun 22 päivänä. Haastattelimme toimipisteessä kahta edunvalvontasihteeriä, joiden molempien vastuulle kuuluvat myös kirjanpitoon liittyvät tehtävät. Tarkoituksenamme oli myös haastella yhtä edunvalvojaa, mutta hän ei sairauspoissaolonsa vuoksi ollut paikalla, joten tyydyimme haastattelemaan vain kahta edunvalvontasihteeriä. Haastatellut edunvalvontasihteerit pystyivät kuitenkin antamaan hyvin laajat haastattelut esittämimmme kysymysten perusteella.

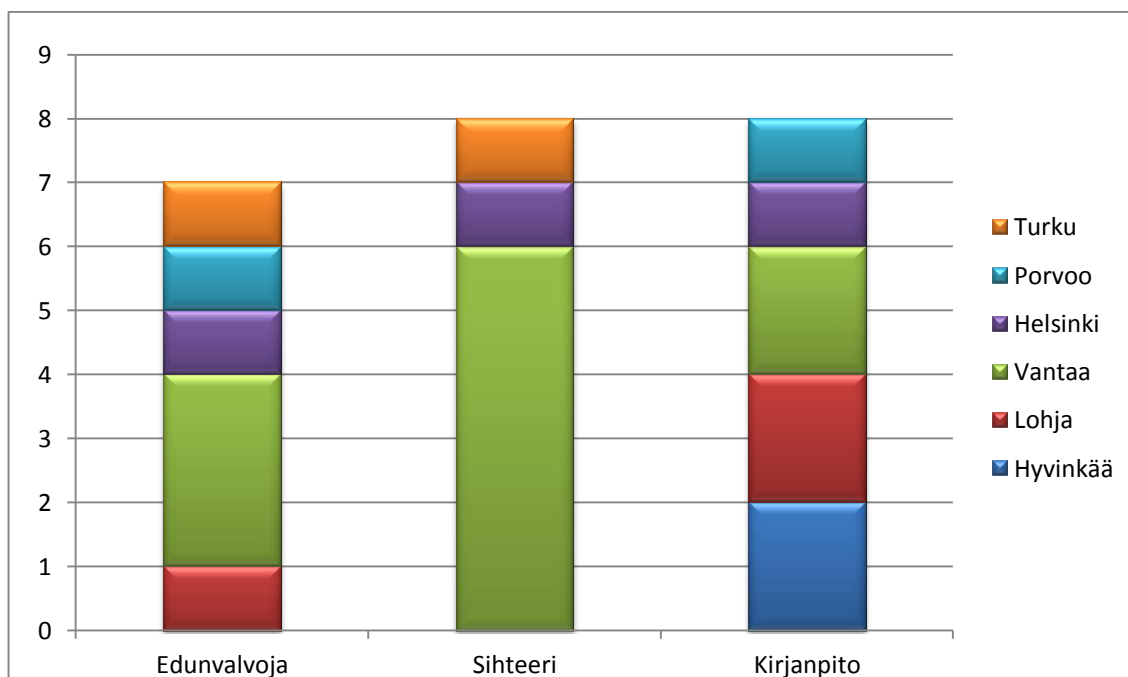
4.6 Turun yleisen edunvalvonnan toimipiste

Turun yleisen edunvalvonnan toimipisteessä työskentelee kaiken kaikkiaan 16 henkilöä, joista johtavan edunvalvojan lisäksi viisi on yleisiä edunvalvojia ja kymmenen edunvalvontasihteeriä. Jokaisella edunvalvojalla on kaksi edunvalvontasihteeriä.

Omien kiireidemme ja pitkän välimatkan vuoksi päätimme suorittaa Turun haastattelut sähköisten viestintävälineiden avulla. Tarkoituksenamme oli haastatella kolmea henkilöä, edunvalvojaa, edunvalvontasihteeriä sekä kirjanpidosta vastaavaa sihteeriä. Niin ikään Turun yleisessä edunvalvontatoimipisteessä työparisihteerit vastaavat kirjanpidosta, joten saimme kaiken kaikkiaan kaksi vastausta, joista toinen johtavalta edunvalvojalta ja toinen edunvalvontasihteeriltä. Haastateltavista edunvalvontasihteeri on ollut Edvardin kehittäelytyöryhmässä, ja tuntee tästä johtuen uuden asiakastietojärjestelmän kauttaaltaan hyvin.

5 Haastatteluiden yhteenveto

Seuraavassa osuudessa puramme haastatteluiden tuloksena saatua tietoa kysymyskohdittain. Puramme kysymykset haastateltavien työnkuvan perusteella. Työnkuvat haastatelluilla olivat seuraavat: edunvalvoja, edunvalvontasihteeri sekä edunvalvontasihteeri, jonka toimenkuvaan kuuluu kirjanpidon hoitaminen edunvalvontatoimipisteessä. Kaiken kaikkiaan saimme haastateltua 23 henkilöä, joista edunvalvojia seitsemän ja edunvalvontasihteereitä 16. Heistä kahdeksan oli kirjanpidosta vastaavia sihteereitä. Lisäksi haastattelimme Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteessä työskennelleen asiakaspalveluvastaavan, jonka vastauksia emme käytä muilta osin kuin ongelmien ja puutteiden sekä tärkeimpien kehittämistarpeiden kartoituksessa.



Kuvio 1: Haastateltujen edunvalvonnan työntekijöiden toimipisteet

5.1 Siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään

Haastattelulomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin siirtymävaihetta ja sen sujuvuutta siirryttäessä vanhasta asiakastietojärjestelmästä uuteen asiakastietojärjestelmään. Siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään Edvardiin herätti positiivisia ja negatiivisia tuntemuksia edunvalvontasihteereissä. Positiivisena siirtymävaihetta pitäneet edunvalvontasihteerit kokivat Edvardin helpottavan työntekoa. Lisäksi haastateltavien mielestä siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään olisi ajankohtainen, koska aiempi asiakastietojärjestelmää pidettiin vanhanaikaisena. Siirtymävaihe sujui Edvardin ongelmien vuoksi haastateltujen mielestä huonosti.

Negatiiviseksi siirtymävaiheen kokeneet edunvalvontasihteerit kokivat syyksi lähinnä liian tiukan aikataulun sekä tietojen syöttöön liittyvän, huomattavan suuren työmäärän, joka tulisi suorittaa muun työn ohella. Siirtymävaihe koettiin hankalaksi. Syinä tähän olivat muun muassa Edvardin toimimattomuus, hitaus ja käyttökiellot.

Kaiken kaikkiaan edunvalvontasihteereiden vastauksista oli luettavissa, että uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyminen tulisi olemaan ongelmallinen, ja haastateltavat osasivat myös odottaa näitä ongelmia.

Kirjanpidosta vastaavissa edunvalvontasihteereissä siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään Edvardiin herätti niin kiinnostusta kuin negatiivisia tuntemuksia. Kirjanpidosta vastaavat

sihteerit, joissa siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään herätti kiinnostusta, olivat kiinnostuneita siirtymisestä lähinnä siitä syystä, että käyttöön tultiin ottamaan täysin uusi asiakastietojärjestelmä. Itse siirtymävaihe koettiin kuitenkin hankalaksi, lähinnä Edvardin hitauden ja muiden ongelmien vuoksi. Vastaaajien odotukset siirtymävaiheesta eivät täyttyneet.

Kirjanpidosta vastaavat sihteerit, joissa siirtymävaihe herätti negatiivisia tunteita, kokivat, että siirtyminen uuteen asiakastietojärjestelmään on toteutettu liian nopeasti. Itse siirtymävaihe Edvardiin ei sujunut odotetusti, lähinnä Edvardin hitauteen, tietojen syöttöön ja laskujen maksuun liittyvien ongelmien vuoksi. Odotukset siirtymävaiheesta eivät toteutuneet.

Edunvaljoissa siirtymävaihe uuteen asiakastietojärjestelmään Edvardiin herätti toisaalta innostusta ja toisaalta negatiivisia tunteita. Edunvalvojat, jotka kokivat siirtymisen uuteen asiakastietojärjestelmään positiiviseksi, näkivät uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton tarpeellisenä vaiheena kohti edunvalvontapalveluiden yhtenäistämistä. Itse siirtymävaihe oli haastateltavien mielestä hankala, lähinnä Edvardin toimimattomuuden sekä käyttöönoton liian nopean aikataulun vuoksi.

Edunvalvojat, jotka kokivat siirtymisen uuteen asiakastietojärjestelmään negatiiviseksi, kritisoivat siirtymävaiheen liian nopeaa aikataulua. Siirtymävaihe uuteen asiakastietojärjestelmään olisi pitänyt järjestää siten, että Edvard olisi pitänyt olla huomattavasti valmiimpi, ja tietojen syöttö olisi pitänyt järjestää oikeusministeriön kautta, eikä yksittäisten toimipisteiden henkilöstön toimesta. Lisäksi koettiin, että Edvardin pilotointi olisi pitänyt järjestää huomattavasti huolellisemmin, ja kun ongelmia havaittiin, olisi muiden toimipisteiden siirtymistä järjestelmän käyttöön pitänyt välittömästi hidastaa.

5.2 Työnteon helpottuminen Edvardin avulla

Haastattelulomakkeen toisessa kysymyksessä käsiteltiin uuden asiakastietojärjestelmän Edvardin työnteon helpottavia seikkoja verrattuna aiemmin käytössä olleeseen asiakastietojärjestelmään nykyhetkellä sekä tulevaisuudessa. Osa edunvalvontasihteereistä koki, että uuden asiakastietojärjestelmän avulla työnteon on helpottunut. Syitä työtehtävien tekemisen helpottumiseen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä olivat muun muassa toistuvaissuorituksien toimivuus, päivittäisten rahälähetysten tekeminen sekä etuusasioiden käsittely ja niiden helppo hallittavuus. Edunvalvontasihteerit, jotka eivät kokeneet työnteon helpottuneen Edvardia käytettäessä, perustelivat kantaansa muun muassa siten, että Edvard ei vielä toimi odotetulla tavalla ja sen käyttäminen on toistaiseksi ollut huomattavasti hitaampaa kuin vanhemmilla asiakastietojärjestelmillä.

Kaikkia edunvalvontasihteereitä yhdisti kuitenkin kanta, jonka mukaan Edvard helpottaa tulevaisuudessa työntekoa, sikäli kun sen toimivuus tulevaisuudessa vastaa suunniteltua. Syitä, miksi edunvalvontasihteerit uskoivat Edvardin tulevaisuudessa helpottavan työn tekemiseen liittyviä toimia, johtuu pääasiassa siitä, että Edvard sisältää tiettyjä perusominaisuuksia, joita aiemmat asiakastietojärjestelmät eivät ole sisältäneet. Tällaisia ominaisuuksia ovat muun muassa valmiit lomakepohjat, joilla päämiehille haetaan esimerkiksi etuuksia sekä päämiesten tietojen siirrettävyys yleisten edunvalvontatoimipisteiden välillä.

Osa kirjanpidosta vastaavista sihteereistä koki uuden asiakastietojärjestelmän helpottaneen työntekoa. Syitä työteon helpottumiseen olivat muun muassa kirjepostin lähettämisen helpottuminen, laskujen maksamisen selkeytyminen Edvardin myötä, sekä hoitotukihakemusten liitteiden hallinnan helpottuminen. Porvoon toimipisteen kirjanpidosta vastaava edunvalvontasihteeri koki, että laskujen maksu ja asiakashallinnan yhdistäminen yhteen asiakastietojärjestelmään on olennaisesti helpottanut työntekoa. Aiemmin muun muassa Porvoon yleisen edunvalvonnan toimipisteessä käytössä on ollut kaksi eri järjestelmää, joista toisella on hoidettu päämiehen asiakastietoihin liittyviä toimintoja ja toisella päämiehen kirjanpitoon ja laskujen maksuun liittyviä toimintoja. Kirjanpidosta vastaavat sihteerit, jotka kokivat, ettei Edvard ole helpottanut työntekoa, listasivat syiksi muun muassa uuden asiakastietojärjestelmän toimimattomuuden sekä sitä vaivaavan hitauden. Näiden lisäksi Edvardin luotettavuus koettiin huonoksi kirjanpitoliiäntiongelmien johdosta. Valtaosa kirjanpidosta vastaavista edunvalvontasihteereistä koki, että Edvard tulee helpottamaan työntekoa tulevaisuudessa, kun Edvard toimii odotetusti. Syiksi katsottiin muun muassa se, että Edvard on monipuolinen asiakastietojärjestelmä, joka tulee oikein toimiessaan helpottamaan kirjanpitosihteereiden työnkuvaan liittyviä toimia entisestään.

Edunvalvojat eivät kokeneet uuden asiakastietojärjestelmän helpottaneen työntekoon liittyviä toimia. Syyt siihen, miksi Edvardin ei koettu helpottaneen työntekoa, liittyivät muun muassa siihen, että päämiesten tietojen saanti on huomattavasti hidastunut. Lisäksi työmäärä on kasvanut huomattavasti uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä. Tämä ilmenee muun muassa siten, että normaalisti työparisihteereille kuuluvia työtehtäviä on jouduttu hoitamaan myös edunvalvojan toimesta. Edunvalvojat kokevat yhtä lukuun ottamatta, että tulevaisuudessa työtehtävät tulevat helpottumaan Edvardin myötä.

5.3 Asiakastietojärjestelmään kohdistuneet odotukset

Haastattelulomakkeen kolmannessa kysymyksessä käsitelimme käyttäjien odotuksia uudesta asiakastietojärjestelmä Edvardista ja siitä, onko Edvard vastannut odotuksia. Reilu kolmasosa haastatelluista edunvalvontasihteereistä koki, että Edvard on vastannut niitä odotuksia, joita

heillä oli uudesta asiakastietojärjestelmästä. Odotuksena olivat lähinnä monipuoliset ominaisuudet, lomakepohjien laaja valikoima sekä se, että Edvard vastaisi nykyajan tarpeita paremmin kuin vanhat asiakastietojärjestelmät.

Puolet haastatelluista edunvalvontasihteereistä koki, ettei Edvard ole vastannut niitä odotuksia, joita he olivat asettaneet uudelle asiakastietojärjestelmälle. Syitä siihen, että Edvard ei ole vastannut odotuksia, oli lähinnä se, että Edvardin käyttö on koettu monimutkaiseksi, Edvardissa on ollut ongelmia ja toimimattomuutta sekä sen koettiin lisänneen työmäärää. Uuden asiakastietojärjestelmän odotettiin olevan aikaisempia järjestelmiä nopeamman ja helppokäyttöisemmän, kuin aiemmat asiakastietojärjestelmät. Lisäksi odotuksena oli, että päämiesten tiedot olisivat helpommin saatavilla ja täten työtekoon liittyvät toimet helpottuisivat työmäärän vähentyessä.

Kirjanpidosta vastaavista sihteereistä reilulla kolmasosalla ei ollut minkäänasteisia odotuksia uuteen asiakastietojärjestelmään siirtymisestä. Kirjanpitosihteereistä yhden odotuksia Edvard ei ole vastannut. Puolet kirjanpidosta vastaavista edunvalvontasihteereistä koki Edvardin vastanneen niitä odotuksia, joita heillä oli uuden asiakastietojärjestelmän suhteen. Yleisesti ottaen uudelta asiakastietojärjestelmältä odotettiin, että se tulisi helpottamaan päivittäistä työntekoa ja että se olisi ominaisuuksiltaan kattava ja sisältäisi ominaisuuksia, joita aiemmat asiakastietojärjestelmät eivät ole sisältäneet.

Edunvalvojat kokivat yhtä lukuun ottamatta, ettei Edvard ole vastannut niitä odotuksia, joita he olivat uudelle asiakastietojärjestelmälle asettaneet. Uudelta asiakastietojärjestelmältä odotettiin muun muassa, että se olisi aiempia asiakastietojärjestelmiä laajempi, monipuolisempi ja yksinkertaisempi käytettävyydeltään. Lisäksi odotettiin, että päämiesten tiedot olisivat olleet valmiiksi syötettynä Edvardiin ja, että holhoustilien tekeminen uuden asiakastietojärjestelmän myötä helpottuisi. Muita odotuksia oli muun muassa se, että Edvard vähentäisi etuuksien vuosikorotuksien manuaalista kirjaamista sekä se, että Edvardin myötä kirjaamistavat tulisivat yhtenäistymään.

5.4 Työnteon vaikeutuminen Edvardin myötä

Haastattelulomakkeen neljännessä kysymyksessä käsiteltiin sitä, kokeeko haastateltava uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin hankaloittaneen työskentelyä aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna. Mikäli vastaaja koki Edvardin hankaloittaneen työntekoa, lisäkysymyksenä oli, mistä syistä sen koettiin hankaloittaneen työntekoa.

Edunvalvontasihteerit kokivat yhtä lukuun ottamatta Edvardin hankaloittaneen työskentelyä aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna. Suurimmat syyt siihen, miksi Edvardin

koettiin hankaloittaneen työntekoa, olivat Edvardin hitaus, sitä vaivaava loogisuuden puute, epäluotettavuus, monimutkaisuus ja käyttäjäystävällisyyden puute sekä hankala tietojen saanti. Lisäksi tiliöintien toimimattomuus sekä saldojen täsmäämättömyys koettiin hankaloittaneen työskentelyä erityisen paljon. Edunvalvontasihteereistä yksi ei kokenut Edvardin hankaloittaneen työskentelyä, lukuun ottamatta Edvardin käyttökatkoksia ja sen hitautta.

Kirjanpidosta vastaavat edunvalvontasihteerit kokivat Edvardin hankaloittaneen työskentelyä aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna. Suurimmat syyt siihen, miksi Edvardin koettiin hankaloittaneen työntekoa, olivat Edvardin hitaus ja toimivuuteen liittyvät ongelmat. Tällaisia ongelmia olivat muun muassa tiliöintien toimimattomuus ja laskujen maksamiseen liittyvät ongelmat sekä ohjelman kaatumiset. Edvard koettiin lisäksi epäselväksi ja epäluotettavaksi asiakastietojärjestelmäksi. Porvoon ja Lohjan toimipisteissä selainpohjaisuus ja siihen liittyvät Internet-yhteysongelmat olivat hankaloittaneet työntekoa olennaisesti. Lisäksi Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Porvoon toimipisteen alueella helmikuun 2012 alussa oli tehty Internet-yhteyksien parannuksia, jotka olivat aiheuttaneet lukuisia katkoksia Internet-yhteyksiin. Tämän johdosta selainpohjaista Edvard-asiakastietojärjestelmää ei pystynyt käyttämään ollenkaan.

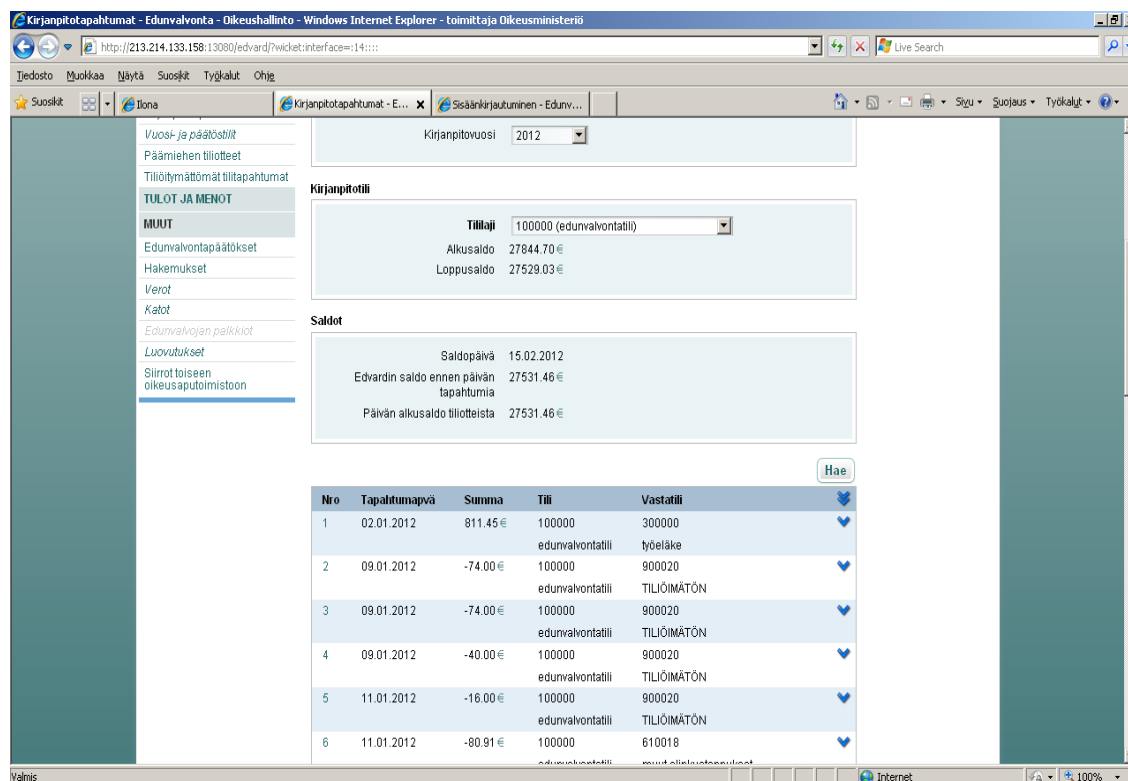
Edunvalvojat kokivat Edvardin hankaloittaneen työntekoa aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna. Suurimmat syyt siihen, miksi Edvard koettiin hankaloittaneen työntekoa, olivat Edvardin hitauteen ja toimimattomuuteen liittyvät ongelmat. Lisäksi erityisen hankalaksi koettiin holhous- ja vuositilien tekemiseen liittyvät ongelmat. Haastatteluhetkellä holhous- ja vuositilejä ei pystynyt lainkaan tekemään Edvard asiakastietojärjestelmällä. Edvardissa suurena ongelmana olivat lisäksi tietojen syöttöön liittyvät ongelmat, joka johti myös siihen, että päämiesten tietoja ei aina ollut saatavilla lainkaan.

5.5 Edvardissa ilmenneet ongelmat ja puutteet

Haastattelulomakkeen viidennessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään Edvardia käytettäessä ilmenneitä ongelmia sekä puutteita, mikäli sellaisia oli havaittu. Edunvalvontasihteerit kokivat Edvard-asiakastietojärjestelmän ongelmaksi lähinnä sen hitauden. Lisäksi ongelmaksi oli koettu asiakastietojärjestelmän monimutkaisuus, joka vaikeuttaa päämiesten tietojen hakua varsinkin puhelinaikana, jolloin päämieheen liittyvät tiedot tulisi saada mahdollisimman nopeasti esille.

Varsinaisia puutteita olivat muun muassa päämiestä koskevan informaatio-ikkunan puuttuminen. Päämiestä koskeva info-ikkuna olisi erityisen tärkeä varsinkin puhelinaikana. Tämä mahdollistaisi sen, että kaikki tärkeät tiedot päämiehestä olisivat heti näkyvillä, eikä

niitä tarvitsisi näin ollen hakea eri valikoiden alta. Lisäksi puutteeksi koettiin se, että maksukaton täyttyminen ei haastatteluhetkellä näkynyt, eikä päämiehistä saatu haettua tietoja siltä ajanjaksolta, kuin mitä käyttäjä olisi halunnut hakea.



Kuva 4: Tiliöinti-ongelma

Kirjanpidosta vastaavat edunvalvontasihteerit kokivat Edvard asiakastietojärjestelmän ongelmaksi lähinnä sen hitauden. Erityisen ongelmalliseksi koettiin myös se, että maksuunlaitetut laskut eivät olleet veloittuneet, vaikka ne oli laitettu maksuun. Tämä on saattanut aiheuttaa ongelmia ja lisäkustannuksia päämiehelle. Lisäksi ongelmana olivat tiliöinti-ongelmat, saldojen täsmäämättömyys, epäselvyys, tiedonhakuun liittyvät ongelmat, Internet- ja selainpohjaisuus, edunvalvontapalkkiot, vuositilien toimimattomuus, epäluotettavuus tiliöinti-ongelmien takia, oikeellisuus, tietojen syöttöön liittyvät ongelmat, automaatio ei toiminut heti käyttöönotettaessa, minkä vuoksi laskut jouduttiin tallentamaan manuaalisesti.

Puutteena uudessa asiakastietojärjestelmä Edvardissa nähtiin muun muassa hoitomaksulaskelmien puuttuminen, jotka ovat erityisen tärkeitä tuloksetyksiä tehtäessä. Edvardissa puutteeksi koettiin kirjanpitolitioinnissa se, että jokainen päämies joudutaan erikseen valitsemaan, kun aiemmassa asiakastietojärjestelmässä (Virkanet) kaikki halutut kirjanpitolitioinnit saatiin yhdellä haulilla. Edvardista puuttui lisäksi ominaisuus, jolla saisi tulostettua listan päämiehistä. Tämä olisi hyödyllinen ominaisuus esimerkiksi joukkokirjeitä

lähetettäessä tilanteessa, jossa esimerkiksi päämiesten edunvalvoja vaihtuu. Yhdellä edunvalvojalla saattaa olla satoja päämiehiä.

Hyvinkään toimipisteen kirjanpidosta vastaavat sihteerit olivat ainoita, jotka ottivat kantaa Edvardin käyttöliittymään ja siinä ilmenneisiin ongelmiin. Näitä ongelmia olivat muun muassa fonttikoko, jota ei pystytty muuttamaan, tiedoissa näkyvät turhat tittelit, kuten virat, jotka vievät turhaa tilaa näyttösivulla. Työparisihteerit tietää oman edunvalvojansa tittelin, vaikka se ei näykään jokaisessa välilehdessä. Lisäksi uuden päämiehen lisäystoiminto on jokaisella Edvardin välilehdellä.

Edunvalvojat kokivat Edvardin ongelmiksi pääasiassa asiakastietojärjestelmän hitauden. Lisäksi ongelmia haastateltavien mielestä oli edunvalvontapalkkioiden ja vuositilien toimimattomuus ja velkojen käyttäytyminen Edvardissa. Tämä ilmenee siten, että mikäli Edvardiin lisätään velka, jota lyhennetään, lyhennys ei välttämättä näy Edvardissa. Päämiesten saldoihiin ei voitu luottaa, vaan saldot tuli aina tarkistaa pankista. Tämä aiheutti huomattavasti ylimääräistä työtä. Lisäksi ongelmiksi koettiin tietojen syöttö ja hakeminen sekä Edvardin monimutkaisuus ja loogisuuden puute.

Puutteiksi edunvalvojat kokivat uudessa asiakastietojärjestelmässä muun muassa omaisuusluetteloon liittyvät toiminnot. Näitä ovat esimerkiksi tietojen syöttö nolla-arvolla, jolloin tiedot eivät ole näkyvissä omaisuusluettelossa lainkaan. Lisäksi viranomaisyhteydet eivät haastatteluhetkellä toimineet ollenkaan. Edvardin yhtenä ominaisuutena on viranomaisten välillä tapahtuva sähköinen yhteydenpito, jolla päämiehiin koskevia asiakirjoja on mahdollista jakaa eri viranomaisten kesken. Tällaisia viranomaisia ovat muun muassa maistraatit, ulosottoviranomaiset sekä Kansaneläkelaitos.

Yleisesti kysyttäessä uuden asiakastietojärjestelmän puutteista, toimenkuvaan katsomatta haastateltavat totesivat, etteivät olleet käyttäneet Edvardia tarpeeksi kattavasti, jotta olisivat voineet antaa yksityiskohtaisesti mielipiteen asiakastietojärjestelmän puutteista.

5.6 Tärkeimmät kehittämistarpeet Edvardissa

Haastattelulomakkeen kuudennella kysymyksellä pyrkimyksenämme oli selvittää, mitä asioita haastateltavat kokivat tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi uudessa asiakastietojärjestelmässä Edvardissa. Edunvalvontasihteerit kokivat tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi uudessa asiakastietojärjestelmässä Edvardissa hoitotukihakemuksia varten paremman tiedonsaannin. Tärkeinä kehittämistarpeina koettiin lisäksi se, että kohdistuneet tilitapahtumat toimisivat nykyistä paremmin. Tällä hetkellä tietoja joudutaan hakemaan myös vanhasta asiakastietojärjestelmästä (Virkanet). Edvardin toimintojen nopeutuminen, saldojen

täsmääminen, tietojen oikeellisuuden ja yhdenmukaisuuden parantaminen sekä tietojen syöttöön liittyvien toimintojen parantaminen koettiin myös tärkeiksi kehittämistarpeiksi.

Eräiden edunvalvontasihteereiden mielestä Edvardissa olisi hyvä olla ominaisuus, jolla saataisiin kooste tärkeimmistä päämiehen tiedoista. Tämä ominaisuus olisi käytännöllinen niin, että päämiestä koskevat tiedot avautuisivat omaan ikkunaansa käyttäjän valitsemien kriteereiden mukaan. Lisäksi hakemusten päivämäärien muokattavuuteen tulisi tehdä parannuksia. Tällä hetkellä hakemuksien päivämääräksi tulee se päivämäärä, jolloin hakemus on vastaanotettu eikä se päivämäärä, jolloin hakemus käsitellään. Päämiehen taloudellinen tilanne -ikkunassa olisi hyvä näkyä, mikä lasku on kyseessä. Saldohaku tulisi siirtää oikeusaputoimiston puolelta käyttövaroihin näkyväksi. Näin ei tarvitsisi mennä laskujen maksuosioon katsomaan päämiehen saldoa.

Kirjanpidosta vastaavat edunvalvontasihteerit kokivat tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi Edvardissa sen, että velkajärjestelyjen maksuohjelma olisi näkyvässä. Kirjanpidosta vastaavat sihteerit toivoivat, että hakutoimintoihin saataisiin pikainen parannus laskujen maksupuolelle. Haun tulisi toimia niin, että haettaessa päämiehen tietoja hakutoiminto hakisi päämiehiä heidän sukunimensä ensimmäisten kirjainten mukaan, eikä niin, että Edvard hakee valittuja kirjaimia mistä tahansa kohtaa päämiehen nimeä. Lisäksi toiveena oli saada muistutustoiminto määräaikaista etuuksia varten. Tämä olisi hyvä siinä mielessä, että Edvard antaisi muistutuksen aina, kun päämiehen etuus on loppumassa.

Asumispalvelukohtiin olisi hyvä lisätä päämiehen vuokran määrä. Lisäksi pitäisi pystyä tallentamaan nykyisiin PDF-tiedostoihin täytetyt tiedot. Tällä hetkellä PDF-tiedostoihin täytetyt tiedot tyhjentyvät automaattisesti. Mikäli näin ei olisi, paperimäärä vähenisi. Lisäksi olisi hyvä, mikäli päämieheen liittyvät hakemukset, jotka ovat normaalisti paperimuodossa, olisivat sähköisessä muodossa. Lisäksi tärkeäksi koettiin laskutuspäivämäärän muuttaminen. Nykyisellään päivämäärä on se, jolloin päätös on annettu, eikä tätä voida muuttaa.

Kirjanpidosta vastaavat sihteerit toivoivat myös, että tiliotteiden oikeellisuus korjattaisiin, ja että näiden lisäksi saldot täsmäisivät ja olisivat ajantasaisia. Olisi lisäksi hyvä, että Edvardiin saataisiin päämiesluettelo, jossa selkeästi näkyisi päämiehen nykyinen asuinpaikka. Nykyisin päämiehen tiedoissa näkyvät kaikki päämiehen asunnot, asunto-osakkeet ja muu asumiseen liittyvä tieto. Tämä on aiheuttanut ylimääräistä työtä, kun selvitetään, missä päämies kullakin hetkellä asuu. Lisäksi tarvittaisiin omaisuusluettelo, jossa yhdellä ikkunalla olisi tulostettavissa oleva luettelo päämiehen omaisuuksista. Toiveena oli myös saada Edvardiin kirjanpitotiliöinti-ominaisuus toimimaan samalla tavalla kuin aiemmassa asiakastietojärjestelmässä (Virkanet), jossa pystyi tulostamaan jokaisen päämiehen kirjanpitotiliöinnit yhdellä kerralla. Tällä hetkellä kirjanpitotiliöinnit joudutaan Edvardissa

tulostamaan yhdeltä päämieheltä kerrallaan. Lisäksi kehitystarpeeksi koettiin listaustoiminnon monipuolistaminen. Listat voisivat olla nykyistä tarkempia ja sisältää nykyistä enemmän vaihtoehtoja. Myös hoitomaksulaskelmien saaminen Edvardiin koettiin tärkeäksi. Vanhassa asiakastietojärjestelmässä (Holto) tällainen ominaisuus oli olemassa.

Edunvalvojat kokivat Edvardin tärkeimmiksi kehitystarpeiksi Edvardin nopeuttamisen. Edvardissa hyvänä ominaisuutena tulisi olla toiminto, jolla käyttäjän määrittämät tiedot avautuisivat omaan ikkunaan. Tällaisia tietoja olisivat esimerkiksi asuintiedot sekä tulo- ja saldotiedot. Tärkeää olisi lisäksi saada vuosi- ja päätöstilien tekemisen estävien ongelmien korjaaminen. Edunvalvojat kokivat myös, että olisi tärkeää saada tietojensyöttö niin yksinkertaiseksi, että tietoja olisi kenen tahansa helppo syöttää, ja lisäksi tietojensyötön tulisi olla yhdenmukaista. Tärkeää olisi myös pitää käyttöohjekirja ajantasaisena sekä saada ohjelmien välinen viranomaisyhteistyö toimimaan. Edunvalvojat kokivat myös tiliöintiongelmien korjaamisen tärkeäksi. Vielä tälläkään hetkellä kaikki tiliöinnit eivät ole menneet automaattisesti oikein, vaan niitä joudutaan edelleenkin korjaamaan manuaalisesti.

5.7 Saatu koulutus Edvardin käyttämiseksi

Haastattelulomakkeen seitsemännessä kysymyksessä tavoitteenamme oli selvittää, kuinka riittäväksi haastateltavat olivat kokeneet uutta asiakastietojärjestelmää koskevan koulutuksen. Edunvalvontasihteerit eivät muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kokeneet saaneensa riittävästi koulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttämiseksi. Koulutus oli lisäksi koettu huonoksi, lähinnä sen vuoksi, että koulutuksesta puuttui käytännön harjoittelu Edvardin käyttämisestä. Mielestään riittävästi Edvardin käyttöön koulutusta saaneet olivat etuuskäsittelijöinä toimivia edunvalvontasihteereitä, jonka vuoksi heidän toimenkuvansa poikkesi hiukan normaalin työparisihteerin työnkuvasta. Lisäksi heistä toinen kuului toimipisteen käyttökoulutushenkilöihin, joiden vastuulla on ollut Edvardin käyttökoulutus kyseisissä toimipisteissä muille työntekijöille.

Kirjanpidosta vastaavat edunvalvontasihteerit eivät kokeneet yhtä lukuun ottamatta saaneensa riittävästi koulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttämiseksi. Koulutus koettiin suppeaksi ja liian lyhyeksi. Koulutus olisi pitänyt olla huomattavasti nykyistä pitempiketoista ja monipuolisempaa. Hyvinkään toimipisteen kirjanpidosta vastaavat sihteerit eivät olleet saaneet ollenkaan koulutusta laskujen maksuun, vaan pelkästään päämiesten tietojen syöttämiseen ja kirjanpitotapahtumiin. Tämä on aiheuttanut ongelmia varsinkin Edvardin käyttöönoton alkuvaiheessa. Yhden kirjanpidosta vastaavan sihteerin mukaan Edvardin käytön opettelu sujuu vaivattomasti, kun sillä tekee päivittäin työtä. Lisäksi koettiin, että sähköisessä muodossa olevat ohjeet ovat kattavat ja helpottavat asiakastietojärjestelmän käyttöä olennaisesti.

Edunvalvojat kokivat, etteivät olleet saaneet riittävästi koulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttämiseksi. Koulutus oli huonosti järjestetty, ja tämän vuoksi osa vastaajista koki sen täysin hukkaan heitetyksi ajaksi. Erään vastaajan mielestä koulutus oli lisäksi ollut mutkikasta.

5.8 Lisäkoulutustarve Edvardin käyttämiseksi

Haastattelulomakkeen kahdeksannella kysymyksellä pyrimme kartoittamaan haastateltavien Edvardin käyttöä koskevan lisäkoulutustarpeen. Lisäksi pyrimme selvittämään ne osa-alueet, joissa haastateltavat erityisesti tarvitsisivat lisäkoulutusta. Edunvalvontasihteerit kokivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tarvitsevana lisäkoulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin hallitsemiseksi. Lisäkoulutusta koettiin tarvittavan erityisesti omaisuustietojen syöttämisessä, vuositilien ja päätöstilien tekemisessä ja velkojen kirjaamisessa. Yleisesti ottaen lisäkoulutusta koettiin tarvittavan kokonaisvaltaisesti Edvardin käyttämiseen. Edunvalvontasihteerit kokivat tärkeäksi, että Edvardiin tietoja syötettäessä kirjaamiskäytäntö olisi yhtenäinen kaikilla käyttäjillä. Osa edunvalvontasihteereistä ei kokenut tarvitsevana lisäkoulutusta muulta osin, kuin jos heidän toimenkuvansa tulevaisuudessa muuttuisi.

Kirjanpidosta vastaavat edunvalvontasihteerit kokivat tarvitsevana lisäkoulutusta Edvardin käyttämisessä erityisesti velkoihin liittyvissä toiminnoissa sekä päätöstilien tekemisessä. Lisäksi lisäkoulutusta koettiin tarvittavan palkkiolaskelmien tekemisessä. Yleisesti ottaen kirjanpidosta vastaavat sihteerit kokivat tarvitsevana lisäkoulutusta Edvardin hallitsemiseksi päämiehen tietoihin liittyvissä sekä päämiehen talouden hoitoon liittyvissä toiminnoissa. Hyvinkään toimipisteen kirjanpidosta vastaavat sihteerit ehdottivat, että tuleva lisäkoulutus pitäisi järjestää siten, että jokaisesta toimipisteestä valittaisiin yksi henkilö, jolle Edvardin käyttö koulutetaan niin hyvin, että hän pystyy jatkossa kouluttamaan toimipisteen muun henkilöstön hallitsemaan uutta asiakastietojärjestelmää. Lisäksi henkilön vastuulla olisi ylläpitää henkilöstön koulutusta sen mukaisesti, kuin mitä sille koetaan tarvetta.

Edunvalvojat kokivat tarvitsevana lisäkoulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttämisessä erityisesti omaisuustietojen syöttämisessä, varoihin ja velkoihin liittyvissä toiminnoissa ja vuositilien tekemisessä. Erään vastaajan mielestä olisi tärkeää, että lisäkoulutus järjestettäisiin niin, että koulutusta saavat oppisivat asiakastietojärjestelmä Edvardiin tallennettavien tietojen yhtenäisen kirjaamiskäytännön, jotta kaikki tiedot olisivat yhtenäisiä. Lisäksi on tärkeää, että henkilöstö koulutetaan hallitsemaan kahdenkertainen kirjanpito. Tämä on tärkeää, jotta päämiesten tilien tiedot tulevat oikein täytetyksi.

Erityiskohtaisen koulutustarpeen lisäksi lisäkoulutusta tarvittiin kokonaisvaltaisesti Edvardin hallitsemiseksi.

5.9 Työviihtyvyys

Haastattelulomakkeen yhdeksännellä kysymyksellä pyrimme kartoittamaan työviihtyvyyden muutoksia uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttöönoton seurauksena aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna. Lisäkysymyksenä esitimme, miten haastateltavat näkevät tulevaisuuden työviihtyvyyden kannalta, sikäli kun uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin puutteet ja ongelmat ovat korjattu ja sen toimivuus vastaa tavoiteltua.

Edunvalvontasihteereistä kolme koki, että työviihtyvyys uuden asiakastietojärjestelmän myötä ei ole ainakaan vähentynyt, pikemminkin lisääntynyt. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on rikkonut rutiineita, ja on tämän vuoksi lisännyt työviihtyvyyttä. Lisäksi koettiin, että uuden asiakastietojärjestelmän käyttö on ollut mielekästä ja täten parantanut työviihtyvyyttä. Edunvalvontasihteerit, joiden mielestä työviihtyvyys uuden asiakastietojärjestelmän myötä on heikentynyt, näkivät syyksi lähinnä Edvardin myötä lisääntyneen työmäärän. Lisäksi Edvardin ongelmien koettiin aiheuttaneen huonoa työilmapiiriä toimipisteissä. Muutamien haastateltavien mielestä toimipisteissä oli ollut havaittavissa selkeää muutosvastarintaa uuteen asiakastietojärjestelmään siirryttäessä. Edunvalvontasihteereistä puolet koki, ettei Edvard toimiessaan odotetusti vaikuta työviihtyvyyteen tulevaisuudessa. Loput vastanneista kokivat, että Edvardin toimiessa odotetusti työviihtyvyys tulee parantumaan.

Kirjanpidosta vastaavista edunvalvontasihteereistä kaksi koki, että uusi asiakastietojärjestelmä on lisännyt työviihtyvyyttä. Loput haastatelluista koki, ettei Edvardin koettu vaikuttaneen työviihtyvyyteen, tai että uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on vähentänyt työviihtyvyyttä. Syynä tähän oli, että Edvardin koettiin lisänneen työmäärää sekä lisäksi Edvardin koettiin aiheuttaneen stressiä henkilöstössä. Tulevaisuutta ajatellen kirjanpidosta vastaavat sihteerit kokivat yhtä lukuun ottamatta, että Edvard toimiessaan odotetusti parantaa työviihtyvyyttä.

Edunvalvojat kokivat yhtä lukuun ottamatta, että uusi asiakastietojärjestelmä on vähentänyt työviihtyvyyttä eri toimipisteissä. Syinä tähän nähtiin muun muassa Edvardin myötä lisääntynyt työmäärä ja asiakastietojärjestelmän toimimattomuus, joka on aiheuttanut stressiä. Edunvalvoja, jonka mielestä Edvard ei ollut vähentänyt työviihtyvyyttä, näki syyksi sen, että vaikka työmäärä on kasvanut, on Edvardista keskustelu henkilöstön kesken parantanut tiimihenkeä. Kysyttäessä työviihtyvyyden parantumista tulevaisuudessa, yhtä

lukuun ottamatta kaikki haastatellut edunvalvojat kokivat Edvardin toimiessaan odotetusti parantavan työviihtyvyyttä.

6 Pohdinta

Yleisesti ottaen uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyminen koettiin positiivisena asiana. Monin paikoin oli havaittavissa, että toimintojen yhtenäistäminen koettiin erittäin tarpeellisena muutoksena, joka myös helpottaisi työtä. Asiakastietojärjestelmä oli kuitenkin pettymys lähes jokaiselle haastateltavista. Syyt siihen, miksi uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyminen aiheutti pettymyksen, liittyivät suurelta osin siihen, että Edvard otettiin keskeneräisenä käyttöön, ja sen lisäksi käyttöönotto tapahtui liian nopeasti. Haastatteluista kävi selkeästi ilmi, että henkilöstö oli tyytymätöntä keskeneräisenä käyttöönotettuun asiakastietojärjestelmään ja siihen, että he olivat ne, jotka joutuivat toimimaan Edvardin testikäyttäjinä. Oikea tapa olisi ollut se, että uutta asiakastietojärjestelmää olisi kunnolla pilotoitu ja kehitetty, kunnes se olisi varmasti toiminut niin hyvin, kuin mitä oli suunniteltu ja vasta tämän jälkeen se olisi otettu käyttöön.

Uuteen asiakastietojärjestelmään kohdistuvat odotukset vaihtelivat suuresti. Haastatteluiden perusteella oli havaittavissa, että osalta haastatelluista oli jopa epärealistisia odotuksia uudesta asiakastietojärjestelmästä, kuten työmäärän huomattava vähentyminen sekä siirtymävaiheen sujuminen täysin ongelmitta. Oli jopa kuviteltu, että Edvard korvaisi normaalit työnkuvaan liittyvät työtehtävät. Haastattelutilanteessa oli havaittavissa, että ne henkilöt, joilla oli epärealistisia ennako-odotuksia uudesta asiakastietojärjestelmästä, olivat selkeästi keskivertoa pettyneempiä Edvardiin. Vastaavasti ne haastateltavat, joilla oli lähes realistiset tai realistiset odotukset Edvardista ja siihen siirtymisestä, olivat asennoituneet ongelmiin jo valmiiksi, ja olivat osittain jopa tyytyväisiä uudesta asiakastietojärjestelmästä. Tällaiset henkilöt osasivat yleisesti ottaen nimetä Edvardista positiivisia ominaisuuksia, ja näkivät uuden asiakastietojärjestelmän tulevaisuudessa toimivana työvälineenä.

Sekä ennako-odotusten että niiden suurten erojen vuoksi mietimme, mikä mahtaa olla näiden eroavuuksien taustalla. Ennakkoon annettu tieto tulevasta muutoksesta on saattanut olla erilaista eri toimipisteissä. Mikäli Edvardista etukäteen annettu informaatio on annettu eri henkilöille eri ajankohtana, tämä on saattanut johtaa epärealististen ennako-odotusten muodostumiseen, joka on saattanut muovata käsitystä uudesta asiakastietojärjestelmästä. Mikäli kaikki haastatellut olisivat saaneet saman informaation Edvardista samassa laajuudessa, olisi tämä todennäköisesti johtanut yhteneväisempiin odotuksiin.

On kenties mahdollista, että ennako-odotukset ovat vaikuttaneet siihen, miten haastatellut kokivat Edvardin vaikuttaneen päivittäiseen työskentelyynsä. On mielestämme mahdollista,

että ne henkilöt, jotka kokivat Edvardin vaikuttaneen negatiivisesti päivittäiseen työskentelyynsä, olivat odottaneet uudelta asiakastietojärjestelmältä jotain aivan muuta, kuin mitä se tuli tarjoamaan. On hyvin todennäköistä, että he eivät osanneet ottaa siirtymävaiheessa mahdollisesti ilmeneviä ongelmia huomioon. Toisaalta on otettava huomioon, että Edvard otettiin selkeästi keskeneräisenä käyttöön sekä sen lisäksi liian tiukalla aikataululla. Koska käyttöönotto oli organisoitu huonosti, työmäärä toimipisteissä oli kasvanut huomattavasti. Edunvalvontatoimipisteissä työmäärä on muutenkin suuri ja kun työmäärä entisestään kasvaa huonosti organisoidun muutoksen johdosta, on tällä luonnollisesti taipumus aiheuttaa henkilöstössä turhautumista. Tämä on mahdollisesti myös ollut syy siihen, että osa haastateltavista on kokenut Edvardin vaikuttaneen negatiivisella tavalla päivittäiseen työskentelyynsä, varsinkin tilanteissa, joissa heille on työpäivän jälkeen jäänyt tunne, että he eivät ole päivän aikana saaneet aikaiseksi yhtään mitään. Lisäksi on mietittävä sitä, kuinka suuri vaikutus Edvardin toimimattomuudella on ollut henkilöstössä ja heidän kokemuksissaan Edvardista.

Henkilöt, joilla oli aiempaa kokemusta tai tietämystä vastaavista muutostilanteista, osasivat odottaa käyttöönoton yhteydessä ilmeneviä vaikeuksia. Tästä johtuen he todennäköisesti näkivät Edvardin muita selkeämmin ongelmien lävitse työväliseen, vaikka sitä vaivasi lukuisat ongelmat, kuten hitaus ja erinäiset muut asiat.

Henkilöstön saama koulutus uuden asiakastietojärjestelmän käyttämiseksi vaihteli suuresti. Tämä johtui siitä, että toimipisteissä jouduttiin valitsemaan henkilöt, jotka koulutettaisiin hallitsemaan Edvard niin hyvin, että he pystyisivät kouluttamaan omassa toimipisteessään muun henkilöstön hallitsemaan uutta asiakastietojärjestelmää. Koulutukseen valittiin yleensä toimiston koosta riippuen keskimäärin kaksi henkilöä. Helsinki muodostaa kokonsa puolesta poikkeuksen koulutettavien määrässä. Ilmeisesti kuitenkin tällainen järjestely koulutuksessa ei ole toiminut toimipisteissä riittävän hyvin. Perustelemme tätä haastatteluidemme tuloksena saadulla tiedolla siitä, että osa henkilöstöstä oli toimipisteestä riippumatta täysin vailla Edvardin käyttökoulutuksesta. Lisäksi haastatelluista valtaosa koki, etteivät ole saaneet riittävästi koulutusta uuden asiakastietojärjestelmän hallitsemiseksi.

Seuraavassa annamme esimerkin eräästä koulutustilanteesta, johon toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on osallistunut yhteen Edvardin käyttökoulutustilaisuuteen, joka järjestettiin huhtikuun puolessa välissä. Tämä käyttökoulutustilaisuus järjestettiin niin, että Itä-Uudenmaan Vantaan yleisen edunvalvonnan toimipisteen henkilöstö osallistui kokonaisuudessaan tilaisuuteen, jossa vetäjänä toimi oikeusministeriön Edvard-tukihenkilö. Koulutus järjestettiin videokonferenssina siten, että eri toimipisteet näkivät videokuvan välityksellä sen, miten koulutuksen ohjaaja esitteli Edvardin käyttöä noin 28 tuumaisen television välityksellä. Tilaisuuden jälkeen Vantaan toimipisteen henkilöstön kanssa käydystä

keskusteluista kävi ilmi, että ne henkilöt, jotka olivat istuneet muualla kuin eturivissä, eivät olleet saaneet kuvasta mitään selvää, eivätkä olleet edes saaneet selvää siitä, mitä Edvard-kouluttaja oli aiheesta puhunut.

Mikäli kaikki yleiset koko henkilöstöä koskevat koulutukset ovat olleet yhtä heikosti järjestettyjä, emme ihmettele yhtään, miksi haastatteluiden tuloksista on havaittavissa, ettei henkilöstöllä ole ollut riittävää koulutusta uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin hallitsemiseksi. Henkilöt, jotka olivat päässeet niin kutsuttuun mikroluokkakoulutukseen, toisin sanoen henkilöt, jotka oli valittu kouluttamaan muita toimipisteissä, olivat haastatteluissakin ilmaisseet että ovat kokeneet saaneensa riittävästi koulutusta. Kuitenkin kysyttäessä lisäkoulutustarpeesta, myös nämä henkilöt muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kokivat tarvitsevänsä lisäkoulutusta.

Koska lähes jokainen haastatelluista koki, ettei hallitse Edvardia riittävän kattavasti, voimme päätellä, että koulutus on selkeästi ollut riittämätöntä. Se, että koulutus on ollut riittämätöntä, on omiaan vaikuttamaan henkilöstön käyttökokemuksiin uudesta asiakastietojärjestelmästä. Mikäli henkilön taidot Edvardin käyttämiseksi ovat puutteelliset, myös käyttökokemus on todennäköisesti vajaa. Tämä on mielestämme näkökulma, joka on saattanut johtaa siihen, ettemme ole haastatteluilla saaneet parasta mahdollista selvitystä ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista. On otettava lisäksi huomioon se, että henkilöstöllä ei ole ollut välttämättä riittävän hyvää koulutusta Edvardin käyttämiseksi. Tämä on saattanut olennaisesti vaikeuttaa Edvardin kehittämistyötä. Syy tähän on mielestämme se, ettei henkilöstöllä ole puutteellisen koulutuksen johdosta ollut riittäviä taitoja tutustua Edvardin tarjoamiin mahdollisuuksiin työvälineenä. Tämän johdosta näkisimme, että henkilöstön tuleva kouluttamistyö on yksi tärkeimmistä kehittämistarpeista.

Mielestämme koulutus olisi onnistunut huomattavasti paremmin, mikäli se olisi järjestetty siten, jokaisesta toimipisteestä koko henkilöstölle olisi annettu mahdollisuus osallistua mikroluokkakoulutukseen. Oppimisen kannalta tärkeää asiakastietojärjestelmien suhteen on se, että käyttäjä pääsee itse kokeilemaan toimivaa järjestelmää siten, että paikalla on myös sellainen henkilö, joka hallitsee ohjelman ja pystyy täten antamaan ohjeistusta tarvittavassa laajuudessa.

Haastatteluiden yksi tavoite, jonka halusimme selvittää, oli työviihtyvyyden muutos Edvardin käyttöönoton myötä. Haastatteluiden pohjalta kävi selväksi, että valtaosa haastatelluista toimenkuvaan tai toimipisteeseen katsomatta, eivät kokeneet Edvardin parantaneen työviihtyvyyttä. Mielestämme tämä on merkittävä seikka, kun otetaan huomioon se, että kyseessä on valtakunnallinen muutos, jonka tarkoituksena on ollut parantaa edunvalvontatyöskentelyä yleisten edunvalvonnan piirissä. On ymmärrettävää, että Edvardiin

siirtymisen on koettu vähentäneen työviihtyvyyttä, koska sen käyttöönotto on poikkeuksetta lisännyt henkilöstön työmäärää huomattavasti. Meidän näkemyksemme mukaan, mikäli jo ennestään suuri työmäärä edelleen kasvaa, henkilöstö ottaa tällaisen negatiivisesti vastaan. Kun tähän lisätään vielä saadun koulutuksen vähäinen määrä, ja Edvardin keskeneräisyydestä johtuneet lukuisat ongelmat, on ymmärrettävää, että haastatellut kokivat työviihtyvyyden heikentyneen.

Sekä haastattelutilanteista että vastauksista oli selkeästi havaittavissa, että uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyminen on aiheuttanut henkilöstössä stressiä jo ennen varsinaista siirtymistä, joka on entisestään korostunut käyttöönotossa ilmenneiden ongelmien ja kasvaneen työmäärän johdosta. Tämä on osaltaan hankaloittanut Edvardin käyttämistä, koska henkilöstö oli pettynyt siihen, miten keskeneräisenä Edvard otettiin käyttöön.

Haastateltaessa henkilöstöä havaitsimme myös jonkinasteista kritisointia Oikeusministeriötä kohtaan, jota pidettiin syyllisenä huonosti organisoituun siirtymävaiheeseen. Tämä ilmeni erityisesti negatiivisuutena sitä kohtaan, että uuden, keskeneräisen asiakastietojärjestelmän avulla yritettäisiin yhtenäistää käytäntöjä yleisen edunvalvonnan piirissä. Vaikka odotukset itse Edvardin suhteen olivat olleet positiivisia, ilmeisesti käyttöönoton aiheuttama pettymys oli niin suuri, että se oli tehnyt käyttäjistä sokeita Edvardin mahdollisesti mukanaan tuomia hyötyjä kohtaan. Kun kysyttiin tulevaisuuden näkymistä, niin työviihtyvyyden kuin Edvardin käytönkin suhteen. Haastatelluilla oli yleisesti ottaen skeptinen käsitys siitä, kuinka kauan kestäisi, että Oikeusministeriö saisi uuden asiakastietojärjestelmän toimimaan odotusten mukaisesti. Meille jäi käsitys, että henkilöstön työviihtyvyys on enemmänkin toimipisteiden sisäisten asioiden toimivuuden summa, eikä Edvard asiakastietojärjestelmänä voi siinä määrin heikentää sitä, kuin mitä vastauksista oli luettavissa. On kuitenkin huomattava, että huonosti organisoitu siirtymävaihe ja keskeneräinen asiakastietojärjestelmä ovat yhdessä olleet omiaan heikentämään työviihtyvyyttä.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tehdä selvitys niistä ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista, joita uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin siirtymisen jälkeen on havaittu yleisen edunvalvonnan toimipisteissä, joissa suoritimme haastattelut. Lisäksi näimme välttämättömäksi esitellä uutta asiakastietojärjestelmää pääpiirteittäin, jotta lukija voisi paremmin sisäistää Edvardin käyttötarkoituksen. Näimme myös aiheelliseksi käydä lävitse niitä syitä, jotka ovat johtaneet Edvardin käyttöönottamiseen.

Opinnäytetyön tuloksena laadimme kehittämistyöryhmälle selvityksen Edvardissa havaituista ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista. Lisäksi annoimme

kehittämistyöryhmälle Edvardin käyttöliittymää koskevan kehitysehdotuksen. Kehitysehdotus muodostui haastatteluiden pohjalta tehdystä analysoinnista sekä asiakastietojärjestelmä Edvardista saamastamme yleiskuvasta.

Koemme, että opinnäytetyömme antaa lukijalle selkeän kuvan siitä, mitkä seikat ovat johtaneet uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttöönottoon. Otimme lähtökohdaksi selvittää sen, miten lainsäädännölliset muutokset ovat johtaneet edunvalvontatoimen valtiollistumiseen. Lainsäädännöin on pyritty yhtenäistämään edunvalvontapalvelut siten, että kaikkialla Suomessa tarjottavat yleisen edunvalvonnan palvelut vastaisivat toisiaan. Yhtenäistäminen on lopulta johtanut siihen, että on tullut aiheelliseksi luoda yksi valtakunnallinen asiakastietojärjestelmä, Edvard.

Koimme, että saimme opinnäytetyöllämme vastattua tutkimusongelman muodostamaan tarpeeseen. Opinnäytetyöllämme saadut tulokset, jotka annoimme Edvardin kehittämistyöryhmälle, koostuivat mielestämme sellaisista ratkaisuksista Edvardin käyttöönotossa esille tulleeisiin ongelmiin, puutteisiin sekä tärkeimpiin kehittämistarpeisiin, jotka ovat kaiken kaikkiaan realistisia sekä tärkeitä toteuttaa. Tästä syystä näemme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä Edvardin kehittämistyöryhmälle. Koimme opinnäytetyömme tekemisen mielekkääksi, koska alusta asti meille oli selvää, mikä opinnäytetyömme konkreettinen tarkoitus tulisi olemaan. Se seikka, että saimme tehdä opinnäytetyön juuri tästä aiheesta, ja että se tulee palvelemaan yleisen edunvalvonnan henkilöstön työskentelyä, on mielestämme myös omalta osaltaan kiitos hyvin sujuneesta työharjoittelujaksostamme Itä-Uudenmaan yleisen edunvalvonnan Vantaan toimipisteessä. Lisäksi koemme, että tämän työn tekeminen on ollut meille itsellemme opettavainen kokemus.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Järventausta, H. Moisala, M. & Toivakka, S. 1999. Tutkimalla oppii. Porvoo: WSOY.

Koskinen, M. Parviainen, E. & Rubanin, M. 2009. Holhoustoimen lainsäädäntö. Helsinki: Edita publishing.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Tähtinen, J. Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos ja Opettajainkoulutuslaitos.

Julkaisemattomat kirjalliset lähteet

Edvard-käyttökoulutus, luentomateriaali huhtikuu 2011

Oikeusministeriön edunvalvontatoimipisteille suunnattu Edvard-käyttökäsikirja

Julkaisemattomat lähteet

Itä- Uudenmaan yleinen edunvalvonta Vantaan toimipiste. Mäkelä, M. Edunvalvoja. Haastattelu 12.10.2011.

Itä- Uudenmaan yleinen edunvalvonta Vantaan toimipiste. Mänttari, M. Edunvalvoja. Haastattelu 8.2.2012.

Sähköiset lähteet

Oikeusministeriö. 2010. Holhoustoimen palvelut. Viitattu 30.4.2012.
<http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Holhoustoimenpalvelut>

Kuvat

Kuva 1: Edvardin hakukenttä	14
Kuva 2: Tilikartta	15
Kuva 3: Tilikartta esimerkkiin	16
Kuva 4: Tiliöintiongelm.....	25

Liitteet

Liite 1 Raportti Edvardin kehittämissuorityöryhmälle.....	39
Liite 2 Haastattelurunko.....	48
Liite 3 Kysymyslomake Turku	49

Liite 1 Raportti Edvardin kehittämistyöryhmälle

RAPORTTI EDVARDIN KEHITTÄMISTYÖRYHMÄLLE

**Yleisen edunvalvonnan uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin ongelmat ja
puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet**

Riku Auvinen ja Ville Kurvinen

4/27/2012

JOHDANTO

Opinnäytetyömme tuloksena sekä yhtenä opinnäytetyömme tarkoituksena oli antaa Edvard-kehittämistyöryhmälle raportti ongelmista ja puutteista sekä tärkeimmistä kehittämistarpeista Edvard -asiakastietojärjestelmässä. Näiden lisäksi teimme oman kehitysehdotuksen Edvardin käyttämisen parantamiseksi. Toivomme, että antamastamme selvityksestä olisi konkreettista hyötyä Edvardin tulevaa kehittämistä ajatellen. Koimme Edvardissa käyttöönoton yhteydessä ilmenneiden ongelmien ja puutteiden sekä tärkeimpien kehittämistarpeiden selvittämisen olleen kaikin puolin mielenkiintoista, joka on lisäksi tukenut oppimistamme.

HAASTATTELURUNKO

Ohessa on haastattelurunko, jota käytimme ohjenuorana haastatteluissa. Haastattelutilanteet suoritimme avoimena haastatteluna. Kuitenkin ohessa olevat kysymykset sisältyvät haastatteluun. Koemme tämän tavan hyväksi sillä saimme täten paljon laajempia vastauksia kuin pelkillä suorilla kysymyksillä. Keskimäärin haastattelu kesti noin 30 minuuttia henkilöä kohden.

1. Minkälaisia tuntemuksia siirtyminen Edwardiin on teissä herättänyt? Koetteko siirtymisen Edwardiin sujuneen mielestänne odotetusti?
2. Koetteko Edwardin helpottaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Tuleeko helpottamaan tulevaisuudessa, miten?
3. Minkälaisia odotuksia teillä oli asiakastietojärjestelmän suhteen? Onko Edward vastannut odotuksianne?
4. Koetteko Edwardin hankaloittaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Jos koette, mistä syistä?
5. Minkälaisia ongelmia olette kohdanneet Edwardia käytettäessä?
 - Onko Edwardissa puutteita, joita tarvitsette työssänne?
6. Mitkä koette tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi Edwardissa?
7. Koetteko saaneenne riittävästi koulutusta Edwardin käyttöä varten?

8. Koetteko tarvitsevanne lisäkoulutusta asiakastietojärjestelmän käytössä? Jos koette niillä osa-alueilla?

9. Koetteko Edvardin lisänsä/vähentäneen työviihtyvyyttänne aiempaan verraten?

- Miten näette työviihtyvyyden tulevaisuudessa, kun Edward toimii odotetusti?

ONGELMAT JA PUUTTEET

Tässä osiossa käsittelemme haastatteluiden tuloksena selvitettyjä ongelmia ja puutteita, joita käyttäjät ovat havainneet Edvardin käyttöönoton yhteydessä. Havaitut ongelmat ja puutteet, joita käsittelemme tässä osiossa, luovutetaan Edvardin kehittämistyöryhmälle keväällä 2012. Käsittelemme ensin niitä ongelmia, joita käyttäjät ovat havainneet Edvardia käyttäessä. Lopuksi käsittelemme puutteita joita käyttäjät ovat havainneet Edvardia käyttäessä.

Suurin yksittäinen ongelma, jonka lähes jokainen vastaajista nimesi, oli Edvardin hitaus, jonka koettiin olennaisesti hankaloittaneen työntekoa. Toiseksi yleisimmäksi ongelmaksi koettiin hakutoimintoon liittyvät ongelmat. Yhtenä näistä koettiin epäloogisuus, joka ilmeni muun muassa siten, että päämiehen tietojen esille saaminen on monimutkaisempaa. Käyttäjät kokivat tämän johtuvan siitä, että päämiestä koskevat erilaiset tiedot on haettava eri valikoista. Käyttäjät toivoisivat, että päämiehestä olisi haettavissa kaikki tarpeelliset tiedot yhdellä haulla. Hakutoiminnossa ongelmaksi koettiin myös se, että hakukenttään kirjoitettaessa tekstiä, haku hakee valittuja merkkejä kaikesta tekstistä.

Esimerkki. Päämiehen sukunimi on Lahti. Hakukenttään kirjoitettaessa "Lahti", Edvardin hakutoiminto antaa tulokseksi kaikki nimet, jotka sisältävät tekstin "lahti". Tämä ilmenee siten, että tulokset tässä olisivat muun muassa "lahtinen", "kesälahti". Hankalimmissa tapauksissa haku tuottaa lukuisia virheellisiä hakutuloksia. Kolmanneksi yleisimmäksi ongelmaksi koettiin taloudenhoitoon liittyvät ongelmat. Yksi näistä oli tiliöintiongelma, jossa tilitapahtumat eivät tiliöidy automaattisesti oikein, vaan vastatiliksi tulee "tiliöimätön".

Kirjanpito vuosi 2012

Kirjanpitotili

Tiliäjä 100000 (edunvalvontatili)

Alkusaldo 27844.70 €

Loppusaldo 27529.03 €

Saldot

Saldopäivä 15.02.2012

Edvardin saldo ennen päivän tapahtumia 27531.46 €

Päivän alkusaldo tilioitteista 27531.46 €

Nro	Tapahtumapäivä	Summa	Tili	Vastatili
1	02.01.2012	811.46 €	100000	300000
			edunvalvontatili	työeläke
2	09.01.2012	-74.00 €	100000	900020
			edunvalvontatili	TILIÖIMÄTÖN
3	09.01.2012	-74.00 €	100000	900020
			edunvalvontatili	TILIÖIMÄTÖN
4	09.01.2012	-40.00 €	100000	900020
			edunvalvontatili	TILIÖIMÄTÖN
5	11.01.2012	-16.00 €	100000	900020
			edunvalvontatili	TILIÖIMÄTÖN
6	11.01.2012	-80.91 €	100000	610018
			edunvalvontatili	muut eläkekoraukset

Kuva, tiliöinti ongelma

Muita taloudenhoitoon liittyviä ongelmia olivat saldojen täsmäämättömyys, joka ilmeni siten, että päämiehen saldotiedot olivat eriarvoisia eri kohdissa Edvardia. Lisäksi velkojen käyttäytyminen Edvardissa koettiin ongelmaksi. Kun päämiehen velkoihin merkitään velka, ei varmuudella tiedetä, miten se tulee näkymään Edvardissa velkaa lyhennettäessä.

Yleisiksi ongelmiksi koettiin Edvardin satunnaiset kaatumiset ja selainpohjaisuus, joka muodostuu ongelmaksi varsinkin silloin, kun Internet -yhteys ei ole käytettävissä. Myös vuosi- ja päätöstilien sekä edunvalvontapalkkiolaskelmien toimimattomuus koettiin ongelmiksi.

Suurimmaksi puutteeksi Edvardissa käyttäjät ovat kokeneet niin sanotun info -ikkunan puuttumisen. Tässä ikkunassa tulisi näkyä ne päämiehen tiedot, jotka käyttäjät ovat kokeneet tarpeellisiksi. Näitä tietoja ovat muun muassa asuintiedot, omaisuus- ja varallisuustiedot, sekä muut edunvalvonta toiminnan kannalta hyödylliset tiedot päämiehestä. Tätä ominaisuutta käyttäjät ovat kaivanneet varsinkin puhelinaikoina.

Muita Edvardissa ilmenneitä puutteita on ollut se, ettei maksukatontäyttöminen ole näkynyt sekä se ettei päämiehestä ole saanut haettua tietoja siltä aikaväliltä kuin käyttäjät olisivat halunneet. Lisäksi puutteiksi on koettu hoitomaksulaskelmien puuttuminen sekä ominaisuus, jolla saisi tulostettua listan päämiehistä. Tämä olisi hyödyllinen toiminto joukkokirjeitä varten. Myös puutteeksi koettiin se, että kirjanpitotiliöinnissä jokainen päämies on valittava erikseen, kun esimerkiksi Virkanetillä kaikki kirjanpidotiliöinnit sai tuotua yhdellä kerralla.

TÄRKEIMMÄT KEHITTÄMISTARPEET

Tässä osiossa käsittelemme haastatteluiden tuloksena selvitettyjä tärkeimpiä kehittämistarpeita, joita käyttäjät ovat havainneet Edvardin käyttöönoton yhteydessä. Tärkeimmät kehittämistarpeet, joita käsittelemme tässä osiossa, luovutetaan Edvardin kehittämistyöryhmälle keväällä 2012.

Tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi käyttäjät kokivat tiedonsaantiin liittyvien ominaisuuksien parantamisen. Tiedot tulisi olla yhdenmukaisempia ja luotettavampia, kuin mitä ne tällä hetkellä ovat. Tämä koskee esimerkiksi saldotietoja, joiden oikeellisuutta on jouduttu varmentamaan pankeista. Tietoja on lisäksi jouduttu toistuvasti hakemaan aiemmista asiakastietojärjestelmistä, koska Edvardissa oleviin tietoihin ei ole voitu täysin luottaa. Lisäksi olisi tärkeää, että henkilöstön koulutus olisi kaikkialla yhdenmukaista tietojensyöttämisen suhteen, jotta Edvardissa olevat tiedot vastaisivat mahdollisimman hyvin toisiaan. Tämä vähentäisi virhetulkintojen määrää päämiesten tietoja käsiteltäessä.

Hakemusten päivämäärien muokattavuus koettiin käyttäjien keskuudessa tärkeäksi. Tällä hetkellä hakemusten päivämäärää ei voida muuttaa. Lisäksi käyttäjät toivoivat, että Edvard sisältäisi muistutustoiminnon. Tämä toiminto voisi esimerkiksi muistuttaa käyttäjää siitä, että päämiehen saama etuus on päättymässä. Tähän toimintoon olisi hyvä saada valikko, josta käyttäjä voisi itse määritellä ne asiat, joista hän haluaa saada muistutuksen. Lisäksi toimintoon tulisi pystyä määrittelemään aika, jolloin muistutus annettaisiin.

Käyttäjät toivoivat pikaista parannusta hakutoimintoon. Hakutoiminto tulisi toimia siten, että Edvard hakisi päämiehiä heidän sukunimensä ensimmäisten kirjainten perusteella, antaen listauksen niistä päämiehistä, joiden sukunimen ensimmäiset kirjaimet vastaisivat hakukenttään kirjoitettua. Haun tulokset vähenisivät sitä mukaa, mitä tarkemmin käyttäjä kirjoittaa haettavan päämiehen sukunimeä.

Käyttäjät antoivat kehittämis ehdotukseksi sen, että päämiehen taloudellinen tilanneikkunassa näkyisi se, mistä laskusta on kyse. Lisäksi oli toivottu, että saldohaku siirrettäisiin oikeusaputoimiston puolelta käyttövaroihin näkyväksi. Tämän muutoksen myötä, ei erikseen tarvitsisi mennä laskujen maksu -osioon katsomaan päämiehen saldotietoja.

Käyttäjillä oli toivomuksena myös se, että PDF -tiedostoihin täytetyt tiedot olisi mahdollista tallentaa. Käyttäjien mukaan, tällä hetkellä PDF- tiedostoihin täytetyt tiedot tyhjentyvät automaattisesti, kun PDF -tiedosto suljetaan. Tämän asian muuttaminen vähentäisi paperimäärää. Lisäksi kehittämistoiveena oli päämieheen liittyvien paperisten hakemusten saaminen sähköiseen muotoon.

Käyttäjät näkivät tärkeänä kehittämistarpeena, että Edvardiin saataisiin päämiesluettelo. Tällä hetkellä päämiehen tiedoissa näkyy kaikki päämiehen asumiseen liittyvä tieto. Päämiesluettelo, josta näkysi päämiehen nykyinen asuinpaikka selkeästi, vähentäisi ylimääräisen työn määrää. Käyttäjät olivat myöskin toivoneet omaisuusluettelo, joka toimisi siten, että yhdestä ikkunasta olisi tulostettavissa tiedot päämiehen kaikesta omaisuudesta.

Varsinkin Virkanet -asiakastietojärjestelmää aiemmin käyttäneet käyttäjät toivoivat, että Edvardissa kirjanpilotiliöinti toimisi samalla tavoin. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikkien päämiesten kirjanpilotiliöinnit olisi mahdollista saada tuotua yhdellä kerralla, eikä päämies kerrallaan, kuten Edvardissa tällä hetkellä on jouduttu toimimaan.

Käyttäjät antoivat tärkeimmäksi kehittämistarpeeksi myös listaustoiminnon monipuolistamisen. Listojen tulisi olla nykyistä tarkemmat ja niiden tulisi sisältää enemmän vaihtoehtoja.

Kehittämistarpeeksi nähtiin myös käyttöohjekirjan ajantasaisuus. Muutenkin kaikkien Edvardin käyttöä helpottavien ohjeiden tulisi olla ajantasaisia. Myös virkamiesyhteistyön toimintaan saaminen nähtiin tärkeänä kehittämistarpeena, josta olisi aidolla tavalla hyötyä edunvalvontatyöskentelyssä.

Käyttäjät kokivat tärkeänä kehittämistarpeena Edvardin käyttöliittymän muokattavuuden. Käyttöliittymässä olisi hyvä, mikäli fonttikokoa voitaisiin muuttaa. Lisäksi käytännöllisenä koettiin, että uusi päämies -toiminto olisi vain yhdessä kohdassa. Kuvassa vasemmassa reunassa näkyvä valikko olisi käyttäjän kannalta ystävällisempi, mikäli se sulkeutuisi valikkokenttää vaihdettaessa.

Oikeusaputoimisto - Edunvalvonta - Oikeushallinto

Perustiedot | Dokumentti | Toiminnot

Oikeusaputoimisto

Perustiedot

Nimi: Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto
 Sähköpostiosoite: ita-uusimaa.edunvalvonta@oikeus.fi
 Asiantielä: Suomi
 Vastuualuetunnus: -1
 Oikeushallinnon palvelukeskus:

Toimipaikka

Nimi: PORVOO
 Katuosoite: PL 102
 Postinumero: 06101 PORVOO
 Vaihe1: 029 56 52160
 Vaihe2:
 Fax: 029 56 65465

Henkilöt

Vainikainen, Irma
 Nordström, Nina
 Koskinen, Lotten
 Virtanen, Marja-Liisa
 Salonen, Ulla
 Koivu, Riikka
 Barsas, Annika
 Bäckmand-Liimatta, Satu
 Lönnfors, Kristina
 Björklund, Maarit
 Fagerholm-Mård, Pia
 Kautonen-Helpio, Silja

Toimipaikka

Nimi: VANTAA

Henkilöt

Turunen, Olli
 Mäkinen, Emma

Kuva, käyttöliittymän valikko-ongelma

KEHITYSEHDOTUS

Tässä osiossa käsittelemme omaa kehitysehdotustamme uuden asiakastietojärjestelmä Edvardin kehittämiseksi. Kehitysehdotus on syntynyt keräämämme tutkimusmateriaalin pohjalta. Haastatteluiden analyysin pohjalta meille muodostui selkeä kuva siitä, mikä olisi Edvardissa edunvalvontatyöskentelyn kannalta hyödyllinen toiminto. Toiminto tulisi helpottamaan niin edunvalvontasihteereiden kuin edunvalvojienkin työtä. Nimesimme tämän toiminnon tietoiikkunaksi, jonka päätarkoitus olisi antaa käyttäjälle hyödyllisiä tietoja päämiehestä helposti ja nopeasti. Tämä toiminto tulisi helpottamaan työntekoa edunvalvontatoimipisteissä etenkin puhelinaikoina, jolloin päämiehestä on saatava tarpeelliset tiedot nopeasti esille.

TIETOIKKUNA

Edvardiin olisi lisättävä erillinen tietoiikkuna, josta käyttäjän päämiehestä valitsemat tiedot näkyisivät selkeästi. Käyttäjän olisi pystyttävä itse määrittelemään ne tiedot, joita hän päämiehestä haluaisi näkyviin tietoiikkunassa. Tietoiikkunassa ensimmäisenä olisi nähtävissä päämiehen henkilö- ja yhteystiedot. Muita tärkeitä tietoja, joita päämiehestä olisi hyvä nähdä, olisivat esimerkiksi päämiehen talouden hoitoon liittyvät asiat. Yksi esimerkki näistä talouden hoitoon liittyvistä tiedoista olisi päämiehen käyttövarat. Käyttövaroista tulisi näkyä,

milloin ja kuinka paljon päämiehelle on annettu käyttövaroja. Tärkeää olisi myös nähdä päämiehen tilien saldot sekä muuhun omaisuuteen liittyvät tiedot. Myös päämiehen asumista koskevat tiedot olisi nähtävä tietokunnasta. Tähän liittyen olisi erityisen tärkeää, että päämiehen nykyinen asuin- tai hoitopaikka ja siitä muodostuvat kustannukset. Tietokunnassa olisi oltava lisäksi vapaa kenttä muistiinpanoja varten. Tähän kenttään voitaisiin esimerkiksi puhelinaikana nopeasti kirjoittaa tietoja, joita puhelimesta sovittaisiin. Muistiinpanokenttä olisi hyvä toimia siten, että kaikki siihen kirjoitettava tieto tallentuisi automaattisesti, ilman erillistä tallennuskomentoa. Tietoja olisi mahdollista lisätä ja poistaa, aivan kuten missä tahansa muistiossa. Tärkeimpänä tietokunnassa olisi yksinkertaisuus. Yksinkertaisuus ilmenisi siten, että tietokunnasta saisi käyttäjäkohtaisesti valita juuri ne tiedot, joita käyttäjä itse kokee tarpeelliseksi. Nämä tiedot olisi pystyttävä valikoimaan riittävän monipuolisesti ja tietokuna itsessään olisi myös oltava hyvin yksinkertainen ja selkeä.

Seuraavassa on kaksi esimerkkiä siitä, miten ja millainen tietokuna voisi olla. Tiedonvalintaikkuna, josta käyttäjä saisi määritellä haluamansa tiedot, jotka näkyisivät varsinaisessa tietokunnassa. Valittavissa olevia tietoja tulisi olla mahdollisimman monipuolisesti. Emme osaa tarkemmin selventää sitä, miten kehitysehdotuksemme tulisi käytännössä toteuttaa, jotta se toimisi Edvardissa. Lisäksi esimerkit ovat vain suuntaa-antavia luonnoksia siitä, millaisia valittavat tiedot olisivat sekä itse tietokunan ulkoasu tulisi olemaan.

Keräämästämme tutkimusmateriaalista tulkitsimme, että kehitysehdotuksemme olisi hyödyllinen Edvardin käyttöä ajatellen. Sillä ei ole merkitystä, miten tietokunnassa olevat tiedot on sijoitettu, mutta ideana oli se, että ikkunasta olisi helposti nähtävissä käyttäjän haluamat tiedot.

Esimerkki niistä tiedoista, joita käyttäjä voisi valita tietoihkkunaan näkyväksi.

Tilit	
edunvalvontatili	X
Käyttötili 1	
Käyttötili 2	
+ muut vastaavat	
Kiinteä omaisuus	
Arvopaperit	X
Omistusasunnot	
Rahastot	
+ muut vastaavat	
Päämiehen yleistiedot	
Osoite	X
Puhelinnumerot	X
Omaiset	
Hoitopaikka	X
+ muut vastaavat	

Esimerkki tietoihkkunan ulkoasusta

<p>PERUSTIEDOT</p> <p>Eija Esimerkki 123456-1234</p> <p>Esimerkkikatu 12 A 1, 01300 VANTAA</p> <p>Puh. 040 1234567</p> <p>HOITOPAikka: Lepokoti 3,</p> <p>Lepokodintie 1, 01300 VANTAA</p> <p>Puh. 09-1234567</p> <p>OMAISUUSTIEDOT:</p> <p>Edunvalvontatilin saldo: 1452,01 €</p> <p>Arvopaperit: Nokia opito A, 150 kpl</p>
--

Liite 2 Haastattelurunko

Ohessa on haastattelurunko, jota käytimme ohjenuorana haastatteluissa. Haastattelutilanteet suoritimme avoimena haastatteluna. Kuitenkin ohessa olevat kysymykset sisältyvät haastatteluun. Koemme tämän tavan hyväksi sillä saimme täten paljon laajempia vastauksia kuin pelkillä suorilla kysymyksillä. Keskimäärin haastattelu kesti noin 30 minuuttia henkilöä kohden.

1. Minkälaisia tuntemuksia siirtyminen Edwardiin on teissä herättänyt? Koetteko siirtymisen Edwardiin sujuneen mielestänne odotetusti?
2. Koetteko Edwardin helpottaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Tuleeko helpottamaan tulevaisuudessa, miten?
3. Minkälaisia odotuksia teillä oli asiakastietojärjestelmän suhteen? Onko Edward vastannut odotuksianne?
4. Koetteko Edwardin hankaloittaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Jos koette, mistä syistä?
5. Minkälaisia ongelmia olette kohdanneet Edwardia käytettäessä?
 - Onko Edwardissa puutteita, joita tarvitsette työssänne?
6. Mitkä koette tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi Edwardissa?
7. Koetteko saaneenne riittävästi koulutusta Edwardin käyttöä varten?
8. Koetteko tarvitsevanne lisäkoulutusta asiakastietojärjestelmän käytössä? Jos koette niin millä osa-alueilla?
9. Koetteko Edwardin lisänneen/vähentäneen työviihtyvyyttänne aiempaan verraten?
 - Miten näette työviihtyvyyden tulevaisuudessa, kun Edward toimii odotetusti?

Liite 3 Kysymyslomake Turku

Seuraavat kysymykset koskevat Edward-asiakastietojärjestelmää, ja niillä on tarkoitus kartoittaa Edwardissa ilmenneitä ongelmia ja parannustarpeita. Kysymykset ovat osa Ville Kurvisen ja Riku Auvisen opinnäytetyötä. Opinnäytetyön työelämän ohjaajana toimii Itä-Uudenmaan johtava yleinen edunvalvoja Ulla Mänttari. Työllämme on tarkoitus löytää ongelmat ja puutteet sekä tärkeimmät kehittämistarpeet, Edwardista.

Nimi:

Aiemmin käytössä ollut asiakastietojärjestelmä:

Toimipaikka:

Työnkuva:

1. Minkälaisia tuntemuksia siirtyminen Edwardiin on teissä herättänyt? Koetteko siirtymisen Edwardiin sujuneen mielestänne odotetusti?
2. Koetteko Edwardin helpottaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Tuleeko helpottamaan tulevaisuudessa, miten?
3. Minkälaisia odotuksia teillä oli asiakastietojärjestelmän suhteen? Onko Edward vastannut odotuksianne?
4. Koetteko Edwardin hankaloittaneen työntekoanne aiempaan asiakastietojärjestelmään nähden? Jos koette, mistä syistä?
5. Minkälaisia ongelmia olette kohdanneet Edwardia käytettäessä?
 - Onko Edwardissa puutteita, joita tarvitsette työssänne?
6. Mitkä koette tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi Edwardissa?
7. Koetteko saaneenne riittävästi koulutusta Edwardin käyttöä varten?
8. Koetteko tarvitsevanne lisäkoulutusta asiakastietojärjestelmän käytössä? Jos koette niin millä osa-alueilla?
9. Koetteko Edwardin lisänneen/vähentäneen työviihtyvyyttänne aiempaan verraten?

- Miten näette työiihtyvyyden tulevaisuudessa, kun Edward toimii odotetusti?

Kiitos vastauksistanne!

Riku Auvinen,
Ville Kurvinen